



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la  
municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019**

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

**AUTOR:**

García Reátegui, Oscar Roger (ORCID: 0000-0002-5470-1430)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi esposa e hijos, a mis padres, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

Oscar Roger

## Agradecimiento

El agradecimiento a mi maestro de investigación, y acá uno de ellos quienes fueron partícipes de sus enseñanzas, permitiendo vivir el sueño de supernos y cumplir con nuestras metas expectativas y de siempre ir por la constante mejora, para ser mejores seres humanos.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y su operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .....	18
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIONES.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1.Procedimientos administrativos .....	22
Tabla 2.Procedimientos administrativos por dimensiones .....	23
Tabla 3.Seguridad ciudadana .....	24
Tabla 4.Seguridad ciudadana por dimensiones.....	25
Tabla 5.Prueba de normalidad .....	26
Tabla 6. Calculo de la correlacion de Rho de Spearman.....	26

## Índice de figuras

Figura 1. Procedimientos administrativos .....	22
Figura 2. Procedimientos administrativos por dimensiones .....	23
Figura 3. Seguridad ciudadana .....	24
Figura 4. Seguridad ciudadana por dimensiones .....	25

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar el estado de los procedimientos administrativos en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, con un tipo de investigación básica de diseño no experimental, cuya población fue de 157719 habitantes y una muestra de 383 habitantes, se empleó como técnicas de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultados que los usuarios no conocen el procedimiento administrativo, consideran que no están plenamente establecidos los pagos de acuerdo al TUPA, en cuanto a la seguridad ciudadana tiene que implementar el personal de serenazgo, deben participar activamente en capacitaciones para poder constatar la delincuencia. En cuanto a la conclusión final se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.811 que indica una correlación positiva alta.

Palabras clave: Procedimientos administrativos, seguridad ciudadana, pobladores, colaboradores

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the status of administrative procedures in the provincial municipality of San Martín, Tarapoto, 2019, with a type of basic research of non-experimental design, whose population was 157719 inhabitants and a sample of 383 inhabitants, The questionnaire was used as survey techniques and as an instrument. Taking into account that the users do not know the administrative procedure, they consider that the payments according to TUPA are not fully established, as far as citizen security has to be implemented, the serenade personnel must participate actively in training to be able to contrast crime. Regarding the final conclusion, it is established that there is a relationship between the variables ratifying what was stated in the research hypothesis. Likewise, Spearman's Rho correlation coefficient showed a value of 0.811 indicating a high positive correlation.

Keywords: Administrative procedures, citizen security, residents, collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

En el escenario político a nivel internacional, se desarrollan un conjunto de objetivos, disposiciones y acciones para solución a las problemáticas de carácter social. En tal sentido, la calidad y cobertura en la prestación de servicios públicos constituyen el fin común que es la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, es así que una gestión municipal eficiente contribuye a realizar políticas de desarrollo local en el ámbito social y económico que mejoren sustancialmente la calidad de vida de los habitantes de los municipios. El informe sobre la Gestión Municipal en Guatemala en el informe USAID (2015) señaló: Relacionado a la a los procesos administrativos, los gobiernos locales, es decir 207 municipalidades (62%) Están situados entre las clases "Baja" y "Media Baja". Además, 39 regiones (11,68%) en realidad no tienen una unidad de revisión interna, 51 regiones (15,27%) no tienen una unidad de admisión a los datos públicos, 117 regiones (35,03%) no tienen una oficina que supervise las administraciones públicas (p. 56). Por lo tanto, es necesario reorientar la gestión municipal e incentivar a la participación ciudadana en el desarrollo comunal.

En ese sentido Venturo (2017) hace mención que una buena gestión municipal debe de responder a demandas urgentes por la población con actividades articuladas que cubran dichas necesidades y una de las demandas a satisfacer es la reducción de la seguridad ciudadana dentro de sus jurisdicciones (p. 14).

En el contexto peruano, uno de los principales problemas que atraviesan las municipalidades es la deficiente aplicación de los procesos administrativos y la mala percepción que tiene la población respecto a ella, ya que los actos de corrupción y el incremento de la delincuencia han hecho que se generen problemas sociales, al no fomentar de manera oportuna la participación ciudadana y el poco interés en temas de seguridad. Según el Instituto nacional de Estadística e Informática (2017) señaló: A marzo del 2017 el número de municipalidades que brindan el servicio de serenazgo logra un 54,2% con un número total de 26, 661 serenos, concentrados en la provincia de Lima y representa el 40,7% del total a nivel nacional, existiendo menos de 10

efectivos de serenazgo por cada 1,352 habitantes, y solo 1 de cada 6 municipalidades tienen Plan de Seguridad Ciudadana (p. 55). Entonces los porcentajes demuestran las deficiencias que tienen las municipalidades en cuanto al tema de seguridad ciudadana, lo que depende principalmente de la gestión municipal de las autoridades de turno, al no aplicar acciones para poder aumentar los índices de seguridad en sus respectivos distritos. Por lo tanto, es innegable que inseguridad la haya trascendido en los sectores de la población, debido a los robos y asaltos que ponen en peligro el ejercicio de las libertades y garantías individuales de las personas.

La región San Martín, está inmersa en esta problemática, y uno de los afectados es la provincia de San Martín (Tarapoto, Morales y la banda de Shilcayo), aumenta constantemente sin tener sistemas de disposición, y de esta manera poniendo en peligro el área local. En la región de Tarapoto, el tema de la incertidumbre, como en el resto de la nación, es un tema constante cada día; La debilidad está progresando significativamente, uno de los elementos es la reubicación, por ejemplo, de la zona de Jaén, criminales que cometen engañosamente sus delitos sin ningún intento de ser sutiles, lo que ha hecho que se pierda la confianza incluso de la policía, estas son las llamadas a dar seguridad, En ese sentido los porcentajes de seguridad en el distrito están en disminución, ya que el 54% todavía se siente seguro de vivir en Tarapoto y distritos aledaños y un buen porcentaje que representa el 46% ya no se siente seguro( (Salazar, Macedo, & López, 2016, p. 2).

Las estrategias y planes, por ejemplo, el "Plan Común de Seguridad Residente" no están dando los resultados normales, por lo que es importante crear arreglos preventivos y de control que tengan el apoyo dinámico del área local coordinada, por ejemplo, el Distrito Común de San Martín, los delegados de las hojas de seguridad de los residentes locales y de la relativa multitud de establecimientos incluidos, por ejemplo, el Servicio de Interior, Policía Pública; Gobierno; Rama Jurídica, Oficina del Defensor del Pueblo; Servicio Público; Servicio de Bienestar; Servicio de Formación. (Municipalidad Provincial de San Martín, 2018, p. 23).

En la investigación se consideró como el problema general: ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019? Específicos: ¿Cuál es el estado de los procedimientos administrativos?, ¿Cuál es el estado de los procedimientos administrativos por dimensiones?, ¿Cuál es el estado de la seguridad ciudadana?, ¿Cuál es el estado de la seguridad ciudadana por dimensiones?

Por otra parte, se plantea las justificaciones de conveniencia, se justifica a la obtención de datos reales con respecto a los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, que permitirá mejorar el nivel de gestión municipal y mejorar la mala percepción del poblador respecto a la seguridad ciudadana. Justificación social, ayudó a que se tenga un diagnóstico real de la percepción del poblador referente al tema investigar, así mismo a que se corrija errores y sirva como base para investigaciones futuras. Valor teórico, Aportado un aporte teórico a la comunidad clínica sobre el análisis de cada una de las variables, incluido el método administrativo y la protección ciudadana, se tomarán para ampliar una investigación similar única en su tipo, el uso de las teorías mencionadas en el interior. la investigación. Implicación práctica, se justifica de manera realista, ya que la adquisición de efectos podría ser considerada y tomada con el propósito de producir movimientos de desarrollo en los trámites administrativos para atenuar las cargas excesivas de inseguridad ciudadana. Utilidad metodológica, se justifica con la ayuda del uso de los gadgets ofrecidos y el diseño descriptivo, para su uso en próximas investigaciones similares, en la investigación internacional de tecnologías sociales.

Finalmente se da a conocer los objetivos: General: Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019. Específicos: Describir el estado de los procedimientos administrativos, describir el estado de los procedimientos administrativos por dimensiones, describir el estado de la

seguridad ciudadana, describir el estado de la seguridad ciudadana por dimensiones.

Por otra parte, la hipótesis general, Ho: No existe relación positiva significativa entre los procedimientos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, 2019. Hi: Existe relación positiva significativa entre los procedimientos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, 2019. Específicos: Hi: El estado de los procedimientos administrativos, es bueno, H2: El estado de los procesos administrativos por dimensiones, es bueno, H3: El estado de la seguridad ciudadana, es bueno, H4: El estado de la seguridad ciudadana por dimensiones, es bueno.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes se menciona de manera internacional a Umaña, D. (2015). *Propuesta de gestión administrativa y del recurso humano en la empresa Maffioli Consultores S.A* (Tesis de maestría), Universidad de Costa Rica, tipo de exploración inconfundible, plan no exploratorio, contaba con una población ejemplar de 15 personas, se utilizó el método de encuentro casual y no estructurado y se utilizó la encuesta como instrumento. Los resultados más significativos notan que la necesidad predominante de construir medidas de evaluación adecuadas que se llenen simultáneamente como una razón para hacer incrementos de compensación en períodos explícitos. Como indicó el señor Carlos Maffioli, los incrementos se hacen anualmente, a pesar de que no es una fecha similar para todos los representantes. Estas valoraciones se hacen cuando cada representante lleva un año en la organización y la estimación se hace de forma totalmente emocional como lo indica lo que él considera una afortunada o desafortunada presentación del especialista. El último fin de la exploración completada en esta parte nos permitió diseccionar las partes vitales de la actividad de la organización Maffioli Consultores S.A. con una consideración extraordinaria en relación con los territorios de la administración regulatoria y RRHH. Este examen permitió conocer en detalle qué factores componen las cualidades, aperturas, carencias y peligros de la asociación.

Aguilar, M. (2014), *Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: Un estudio en el municipio de Santa Bárbara*. (Tesis de maestría), Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, la investigación se basó en el valor, el plan no era de tipo comercial, el ejemplo era la población de 475 individuos, se utilizó el procedimiento del estudio y el estudio se utilizó como instrumento. El último extremo era la inversión residente, es un tema de ingresos particularmente para los residentes, en cualquier caso, hay pocos ingresos con respecto a los residentes en el tema de seguridad, por lo que los especialistas deben montar programas cuya intención es iluminar rutinariamente, perpetuo a la zona local; Los residentes no están informados

de su obligación como tales de participar en la búsqueda de arreglos electivos, en particular para la cuestión de la seguridad del residente.

Viñuales, S. (2014), *El procedimiento administrativo de la administración Europea: De la regulación sectorial a la construcción de un régimen general* (Tesis de maestría), Universidad La Coruña, España, el tipo de investigación es descriptiva, el diseño no experimental, la población muestra fue de 23 participantes, técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, la conclusión, Es cierto que la Organización Europea se incluye todos los días en la elaboración de un sinfín de estrategias regulatorias en las que se establece una relación vertical inmediata con personas - personas normales o legales - y cuyas elecciones generarán consecuencias legítimas para los derechos e intereses de aquellos.

En esta línea, se introducen los precursores públicos a continuación, Sierra, T. (2019), *Alteración de la técnica gerencial ley 27444 y competencia de aviso individual en el distrito de San Juan de Lurigancho 2013-2016*. (Propuesta del perito), Federico Estate Genuine Public College, la investigación de género fue informativa, la configuración sin prueba, tuvo 99 especialistas como ejemplo, se utilizó el procedimiento narrativo y el panorama general, como instrumento los métodos de percepción. El fin fundamental fue que la región de San Juan de Lurigancho debía evolucionar por completo y esto permite la utilidad del marco de correspondencia, datos (advertencia) y lograr efectividad, rapidez, sencillez, instaurar una seguridad legítima, prevenir la profanación.

Vidal, J. (2017), *Procedimientos administrativos y su influencia en los actos administrativos en los trabajadores de decreto legislativo 276 del Gobierno Regional de Ancash, 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar vallejo, Lima, la investigación de tipo descriptivo relacional, diseño no experimental, tuvo como muestra 116 trabajadores, se utilizó la técnica de la entrevista, encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más aplicables muestran la estimación de la chi-cuadrado que es de 127.634, es en el lugar de despido de la especulación inválida (Ho), es decir, la metodología reguladora impacta las demostraciones autorizadas en los trabajadores de la

Declaración Administrativa 276 de la Legislatura Territorial de Ancash 2017; al 95% de certeza y la teoría de la exploración se satisface. El fin principal fue las estrategias autoritativas que impactan los actos regulatorios en especialistas del Pronunciamiento Autoritativo 276 de la Legislatura Provincial de Ancash, 2017; Como los resultados llegaron en la tabla N ° 7 destapar, 69,0% es normal; por lo tanto, se acepta que una metodología de gestión derrochadora producirá la emisión de una demostración reglamentaria con razón de nulidad.

Asca, L. & Rodas, R. (2017), *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar vallejo, Lima, la investigación de tipo básica, diseño no experimental, tuvo como muestra 110 administrados, se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más importantes muestran que podemos certificar que: Hay un impacto positivo razonablemente frágil del gasto de reordenar los sistemas reguladores en las oficinas y solaces de la organización de la Región de San Isidro en 2013. (respectivamente sig. = 0.005 <0.01; Rho = 0.280 \*\*). Posteriormente, rechazamos la teoría inválida y reconocemos la especulación sustitutiva. El fin principal es el moderado y sólido impacto positivo de las estrategias gerenciales racionalizadas en el cumplimiento del presidente de la Región de San Isidro en 2013. Lo que se muestra con la prueba de Spearman (sig recíproco. = 0.000 <0.01; Rho = 0.449 \*\*).

A nivel local se considera a los siguientes autores: Ríos, J. (2018), *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, la investigación de tipo no experimental, diseño no experimental, tuvo como muestra 103 personas, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más aplicables muestran el valor de chi-cuadrado determinado xc 2 (33.18), cae en la localidad de despido, ya que es más notable que clasificado chi-cuadrado xt 2 (9.488), posteriormente, los dos factores no son autónomos; en ese momento, la relación es enorme entre los factores de examen. El fin fundamental es la relación crítica entre la administración

regulatoria y la naturaleza de la ayuda dada por la UGEL Moyobamba, 2018, con determinado chi cuadrado (33.18) más notable que el chi cuadrado dispuesto (9.488).

Navarro, E. (2017), *Relación entre seguridad ciudadana y desarrollo humano en los pobladores de a Banda de Shilcayo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, la investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, tuvo como muestra 73 personas, Se utilizó el método de reunión y el estudio de explotación como instrumento. El final fue que, en la conflictiva Seguridad Ciudadana en la medida de Seguridad Ciudadana que se aplica cada vez más cada vez son más las actividades institucionales y las actividades sociales, ambas con 30,14%, esto demuestra que más rendimiento se coloca en la parte operativa con los ejercicios que se están realizando. creado desde el Gobierno Local, o el Municipio facilita con otras asociaciones públicas, por ejemplo, la Policía, el Gobierno Regional, I. A. Oficina del investigador u otras sustancias estatales.

Además, se tuvo en cuenta la fundamentación teórica, sostenida por los siguientes autores, quienes mediante sus conceptos ayudaran a reforzar las teorías. La primera variable es Procedimiento administrativo, según, Vida (2015), conceptualiza que: "El procedimiento administrativo es ante todo la derivación profunda de fructificación del acto administrativo, mediante el cual las administraciones públicas cumplen funciones constitucionales que les son propias, sirviendo a la expectación natural con objetividad y operatividad" (p. 9). Para el Ministerio de Justicia y derechos humanos (2018). Define que: Se le entiende como toda camino o encargo severo que pasivo seguir la Administración Pública para el adiestramiento de sus potestades administrativas, abarcando así la remisión de experiencia de establecimiento interna, los reglamentos administrativos, contratos administrativos, práctica administrativos, actuaciones materiales, etc. (p. 58).

Por otra parte, el Servicio de Equidad y Libertades Comunes (2017), mediante los métodos del Contenido Único Ordenado de la Ley N ° 27444, "Ley de Técnica General Autorizada, construye principios normales para las actividades de la capacidad gerencial del Estado y controla todas las

estrategias regulatorias en sustancias, incluida la metodología poco común "(pág. 31). Guzmán (2013), caracteriza que: Conjunto de actividades regulatorias elaboradas en elementos, cuya razón de existir es dar una demostración empresarial. Esto debe generar impactos legales individuales o individualizables sobre los intereses, compromisos o privilegios de las organizaciones, como lo indica el significado de los actos autorizados establecidos por la ley del sistema normativo general (p. 371). Agrupación de metodología regulatoria: Guzmán (2013), destaca: Se delegan las estrategias que son iniciadas por los controlados antes que los elementos para cumplir o practicar sus inclinaciones o derechos, es decir, las iniciadas en línea con una tertulia: estrategia de respaldo programado o evaluación anterior por la sustancia, y en el último así está sujeto, en caso de ausencia de una declaración oportuna por parte de la organización, a un silencio positivo o un silencio negativo (p. 372).

Principios de procedimiento administrativo: Servicio de Justicia y Derechos Humanos (2017), en el artículo IV se hace referencia a que: El marco autoritativo generalmente se funda en los pensamientos acompañantes sin sesgo a la legitimidad de las ideas populares distintivas del Derecho Administrativo. Norma de legitimidad: Los reguladores deben actuar en relación con la Constitución, la ley y los lineamientos, dentro de las fuerzas que les son atribuidas y por las razones por las que han sido presentadas. Estándar de debida estructura: Las organizaciones experimentan los derechos y garantías implícitos de la debida técnica administrativa. Dichos derechos y garantías abarcan, pero no se limitan a, los derechos a ser notificados; para tener derecho de entrada al archivo; para refutar los gastos cobrados; aportar contiendas y presentar contiendas integrales; ofrecer y traer prueba; exigir la utilización de la tierra, siempre que sea suficiente; recabar una determinación contemplada, a la luz de la ley, dada a través de un cargo aprobado, y dentro de un período financiero; y misión las elecciones que les influyen. Norma de motivación de oficio: La autoridad pública debe vender de manera inmediata y de oficio el ciclo y solicitar la exhibición o ejercicio de las manifestaciones que sean ventajosas para la defensa y meta de las cuestiones esenciales.

Principio de razonabilidad: Las opciones del Poder Ejecutivo, mientras elabora compromisos, califica infracciones, impone sanciones o establece limitaciones a los controlados, deben ajustarse a los más lejanos alcances del poder atribuido y mantener el ritmo debido entre la forma en que se utiliza y las capacidades públicas que deben asegurarse, para que reaccionen a lo que en particular es cuidadosamente fundamental para el orgullo de su objetivo central. Regla de equidad: El gobierno autoritativo actúa sin ningún tipo de separación entre los dirigidos, otorgándoles un trato similar y protección del método, resolviendo de acuerdo con el sistema penitenciario y con interés para la afición en general. Precepto del informalismo: Los lineamientos del procedimiento deben ser interpretados de buena manera a la confirmación y última elección de los casos de las organizaciones, para que sus privilegios e intereses no se vean socavados por el prerrequisito de ángulos formales que puedan ser revisados dentro de la metodología. dado que el perdón anunciado no influye actualmente en los privilegios de los forasteros o en el interés público en general.

Principio de presunción de veracidad: En la elaboración del marco principal, se asume que los archivos y presentaciones formados por los manejados en la forma recomendada en esta Ley, reaccionan a la veracidad de los registros que confiesan. Esta prueba de autorización de suposición en el lado contrario. Pauta de confianza procesal atractiva: El poder autoritario, las organizaciones, sus agentes o intermediarios y, al fin y al cabo, todos los individuos dentro del marco, completan sus actos procesales particulares guiados por la guía de aprecio compartido, esfuerzo mancomunado y gran confianza. . La autoridad reguladora no puede actuar en sus propias manifestaciones, más allá de los supuestos de apreciación de oficio contemplados en esta Ley. Principio de velocidad: Quienes participan dentro del método deben ajustar sus movimientos de tal manera que el proceso esté dotado de la máxima dinámica viable, evitando acciones procesales que desvíen su desarrollo o constituyan meras formalidades, una buena forma de llegar a una selección. en un tiempo asequible, sin relevar a las autoridades de agradecer el debido trámite ni violar la orden. Principio de efectividad: Los tópicos del método ejecutivo necesitan para lograr el cumplimiento de la finalidad del acto procesal, sobre aquellas

formalidades cuyo desempeño global ya no incide en su vigencia, ya no decide componentes vitales dentro de la selección final, no Ya no disminuyan las garantías del sistema, ni tengan un propósito indefenso ante los administrados.

Principio de verdad material: En la estructura, la habilidosa posición autoritaria debe confirmar por completo las realidades que llenan como pensamiento de sus opciones, para lo cual debe abarcar todas las medidas probatorias legalmente imprescindibles a través de pautas, en todo caso, cuando no se hayan cumplido hasta el momento. propuso utilizar las oficinas o ha consentido en posponerlas. Regla de apoyo: Los elementos deben dar las condiciones vitales a cada uno de los controlados para llegar a las ocasiones que controlan, sin rastro de razón, sin perjuicio de las que influyen en la seguridad privada, las vinculadas a la seguridad pública o las que sean explícitamente rechazadas por ley; y ampliar las perspectivas de colaboración de los administrados y sus agentes, en las carreras públicas que puedan influir en ellos, a través de cualquier máquina que permita la dispersión, el transportador de acceso a datos y la introducción de valoración. Estándar de sencillez: las estrategias introducidas a través del poder de gestión deben ser sencillas y eliminar toda imprevisibilidad sin sentido; es decir, las necesidades deben ser sensatas y relativas a las razones para ser satisfechas.

Principio de uniformidad: El poder regulador debe establecer requisitos equivalentes para metodologías similares, garantizando que casos especiales para normas generales no se conviertan en este punto en la pauta general. Cualquier separación debe basarse fundamentalmente en todos los estándares objetivo respetados. Pauta de consistencia o certeza real: El poder gerencial brinda a las organizaciones o sus delegados registros básicos, completos y sólidos sobre cada trámite de su costo, de manera que, de manera consistente, el empresario tendrá un conocimiento seguro de los requisitos, estrategias, período previsto y efectos factibles que podrían adquirirse.

Principio de privilegio de controles posteriores: - El procesamiento administrativo puede basarse en el software de manipulación posterior; la

reserva de la autoridad ejecutiva, el derecho a verificar la veracidad de las estadísticas presentadas, cumplimiento de las políticas notorias y aplicar las autorizaciones aplicables en caso de que los conocimientos ofrecidos no sean sencillos. Regla de la mejora genuina de la energía: La posición autoritaria tiene absoluta y exclusivamente las fuerzas acreditadas para los fines previstos dentro de las políticas que le confieren competencias o competencias, evitando principalmente el abuso de poder, tanto para fines distintos de los previstos en las disposiciones preferentes como para el interés general.

Principio de responsabilidad: La autoridad autorizada está obligada a reaccionar por los daños causados a los controlados inferibles de la falla de los principales fanáticos, según lo dispuesto en estas pautas. Los elementos y sus autoridades o trabajadores visualizan los resultados de sus desarrollos según el marco de la cárcel. Regla de acceso duradero: La autoridad gerencial está obligada a ofrecer a las organizaciones realidades que son importantes para un ciclo autoritativo preparado ante ellos, para que siempre que durante el término de la interacción aludida puedan comprender su protagonismo de manejo y obtener el pago. Acceder y obtener un duplicado de los documentos contenidos en dicha estrategia, sin sesgo a un lado de la admisión a los registros que se practique según las pautas en la materia. (pp. 36-43).

Dimensiones del procedimiento administrativo: para Vida (2015), define que el ordenamiento del sistema necesariamente se da en una dimensión temporal, por lo que se debe tener en cuenta el suministro dentro de los plazos y plazos. El cálculo de las frases y fechas de cierre: El cálculo de estas indicadas con la ayuda de días se entiende, en tendencia y siempre que no exista declaración expresa en contrario, que sean vía días hábiles, excepto domingos y vacaciones declaradas. del cálculo. Algunas y distintas fechas de corte comienzan a computarse desde el día siguiente a aquél en que se informa el aviso o dirección de la manifestación a que se refiere, o desde el día siguiente a aquél en que ocurre el gálibo o despido por quietud reglamentaria, a pesar de que dentro del caso de las duraciones indicadas en meses o años expira el mismo día en que se hizo efectiva la notificación,

reserva o silencio. Las frases son prorrogables o los plazos también son reducibles: Tanto la solicitud como la elección de la prórroga deben producirse, en todo caso, antes de la expiración del plazo en cuestión. La utilidad a la técnica de procesamiento de emergencias se produce con la ayuda de la selección de la Administración actuante, cuando motivos de afición pública la avalan, y consecuencias en la reducción de las frases enganchadas por la técnica cotidiana a la mitad de su duración, salvo los términos similares a la presentación de programas (p. 30).

Para la segunda variable protección ciudadana, se propone el autor Zevalos & Mujica (2016), define que: Se entiende por “seguridad ciudadana” la seguridad de los estilos de vida, la integridad, los bienes del ser humano frente a los riesgos y amenazas que lo pondrían en riesgo. En un amplio espectro, la idea implica una convivencia no violenta y tiene como sustrato teórico la idea de un país de seguridad (p. 7). Estrada (2014), define que: Seguridad ciudadana: visiones compartidas adopta la perspectiva social, concepto que se basa en el bienestar de las personas, y considera que la disponibilidad de protección es un requisito importante para su desarrollo humano. Es emocionante cómo él considera la inseguridad y la violencia como problemas multidisciplinarios, para los cuales los autores no adoptan ahora una visión legalista o de la ciencia política, sino adicionalmente desde la psicología y la sociología. La protección ciudadana es un tema más reciente en el calendario de las autoridades, vigente por el efecto que tiene en todos los residentes. Actualmente, la inseguridad no se relaciona mejor con una región o u. S., Sin embargo, existen amenazas internacionales, los mercados de delincuentes cruzan continentes (p. 132).

Características de la seguridad ciudadana, para Mercado & Tapia (s.a). Según el Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, destaca que debe sumarse la conceptualización de Seguridad Ciudadana. No se trata solo de luchar contra las irregularidades, sino de establecer un clima útil y razonable para la concurrencia pacífica de las personas. Acentuación más notable en la evitación y control de los componentes que crean brutalidad y

cuestionamiento. Debería contener a los animadores de la arena abierta y la sociedad común en contrarrestar y controlar desarrollos de un tipo poco común. Abordar el tema de la maldad y la brutalidad desde un comportamiento de libertades básicas. Fabricar niveles de ciudadanía basados en la popularidad con el individuo humano como objetivo fundamental de los estándares. En los sistemas justos, se utiliza la posibilidad de la seguridad ciudadana con respecto a la seguridad esencial de las personas y los esfuerzos sociales. La idea de aseguramiento público en América Latina alude a la seguridad trabajada desde el seguro del país o del estado.

La protección ciudadana generalmente no es equivalente a la seguridad humana. El seguro de residencia es un componente de la seguridad humana. La seguridad del residente es una circunstancia social en la que todos pueden encontrar sin reservas sus principales derechos. Las libertades básicas como puntos de corte para el ejercicio auto-assertivo del poder constituyen una garantía significativa para la seguridad de los residentes (p. 6). El trabajo de los gobiernos: Arbaiza; Lindo, Campins y Valverde (2017), refirieron que: En el Estado peruano existen surtidos de división de fuerzas: nivel, donde se diseñan tres fuerzas que se relacionan entre sí (Legislativa, Ejecutiva y Judicial); y, la vertical, donde el poder se reasigna en tres fases de gobierno (pública, local y civil). Según la Constitución de 1993, la asociación del Estado depende principalmente de la directriz del departamento de poderes, como forma de gobernar la electricidad.

En esta línea de pensamiento, El Poder Legislativo dirige los enfoques generales, el Poder Ejecutivo los aplica y es responsable de conducir el poder público y el Poder Judicial busca determinar los enfrentamientos que surgen entre los individuos dentro de un público en general y / o entre ellos y el Estado. En el buen juicio que subyace en la división de fuerzas, se ve lejos hasta el punto de que necesitan controlarse entre sí, alejándose del predominio de 1 sobre los demás. (p.23). Balance de seguridad ciudadana en Perú: Dammert; Mujica & Zevallos (2011), define que: El primer aporte es la consolidación de la afición del Estado, grupos globales, sociedad civil y academia por suministrar datos rigurosos. En realidad, Esto ha sido

diferenciado por el grabado de reseñas de explotación a nivel público, mediante la sistematización de percepciones sobre asesinatos, feminicidios y armas de fuego., etc.

Esencialmente, a través de numerosas tareas proactivas de la sociedad común para organizar eventos públicos y, en un sentido general dependiente de ellos, presentar sujetos de examen. El segundo compromiso se identifica con la famosa multiplicación del examen sobre una amplia variedad de temas identificados con la fragilidad, la maldad y el salvajismo. Se concurre que, si bien la exploración no es amplia, ha comenzado a ofrecer más que en años anteriores, pero además con un centro de actualidad más exacto, reconociéndolos desde la escritura sociológica o la pauta de matones. (p. 15). Dimensiones de la seguridad ciudadana, para Zevalos & Mujica (2016), revela las siguientes dimensiones: Reglas públicas y delitos: Para vincular cada fenómeno, delito y pauta pública, partimos de mirar lo que es la creencia de cumplimiento de la normativa y evaluar con tres signos: si el país puede resolver el problema de la delincuencia; ¿Cuál es el alcance de la seguridad ciudadana dentro de la U. S.; y, cuando se haya beneficiado de la cobertura de delitos?

Encontramos 3 estilos de situaciones analizando relativamente los datos: países en los que hay popularidad de lo realizado, naciones importantes y personas que desconfían de la función del Estado. Delitos más comunes: Incongruencia entre la extensión del narcotráfico existente y su área en el calendario de noticias. Esto también termina en la subvaloración política de la molestia. La garantía democrática de seguridad frente a la delincuencia: más allá de los delitos que la población reconoce, puede existir la percepción de cuán asegurada es la seguridad frente a la delincuencia. El barómetro latino mide las garantías de la democracia, incluida la protección frente al crimen, y más allá de las deficiencias que muestra la democracia en otras regiones dentro de la localidad, esta es una de las críticas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

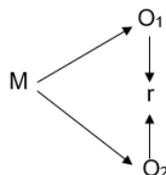
##### Tipo de estudio

El tipo de investigación según el motivo se convirtió en primario, pues partió de información fundamental previamente adelantada a través de diferentes autores señalados, en consonancia con su hombre o mujer se tornó correlacional, pues buscó descubrir las relaciones entre la forma administrativa y la protección ciudadana en el Municipio de San Martín, Tarapoto, 2019, en línea con su naturaleza fue cuantitativo debido a que se han dado a través de una expresión numérica, mediante formulación estadística, de acuerdo con el alcance temporal transversal porque los signos de las variables han sido medidos en un segundo soltero, sin enmienda en su conducta a lo largo del tiempo. Además, en consonancia con la orientación que asume: se orientó a la verificación, ya que buscó afirmar y verificar dentro del área los resultados de las variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

##### Diseño de investigación

Fue correlacional-descriptivo porque se puede acumular información con respecto a la técnica administrativa variable y seguridad ciudadana, para posteriormente determinar su correlación entre las dos variables en estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Esquema diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

O1= Procedimiento administrativo

O2 = Seguridad ciudadana

r = Indica la relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y su operacionalización

#### Variable

Variable 01: Procedimiento administrativo

Variable 02. Seguridad ciudadana

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Se representó por la población de Tarapoto que en el año 2019 asciende a 157 719 habitantes, según fuentes del INEI (2015).

#### Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

95%

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

N = 157719

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 157719}{0.0025 * 157718 + 0.9604}$$

$$n = \frac{151473.3276}{395.26} = 383$$

La muestra será de 383 pobladores.

#### Criterios de selección

Inclusión: Se tomó en cuenta la muestra de estudio a los 383 pobladores que fueron encuestados.

Exclusión: Del total de la población 157 719 habitantes, se excluyó a 157 336, esto se tomó de acuerdo a la formula estadística empleada.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### Técnica

Fue la encuesta para ambas permitieron tener una evaluación de las variables en estudio.

#### Instrumento

Los instrumentos fueron los cuestionarios de preguntas para la variable del sistema administrativo, se podrían tomar dos dimensiones: el cálculo de las frases y plazos y los plazos son ampliables y con una escala Likert ordinal; y para la variable de protección ciudadana, se han proporcionado tres dimensiones: normas y delitos públicos, delitos más comunes y la garantía democrática de protección frente al delito.

#### Validación y confiabilidad de los instrumentos:

La legitimidad es la mejor estimación de la "realidad" que puede tener una sugerencia, se dirige a preservar cómo las proposiciones legítimas que componen el cuestionario. Lo cual fue validado mediante la firma de tres expertos:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	especialista	48	Existe suficiencia
	3	especialista	48	Existe suficiencia
Variable 2	1	metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	especialista	48	Existe suficiencia
	3	especialista	48	Existe suficiencia

Los instrumentos, por ejemplo, las encuestas, habían sido sometidos al juicio de los tres especialistas mencionados anteriormente; que se

propuso confirmar la solidez y el significado de los signos echando un vistazo a los factores. El producto final afirmó una normal de 4.8, abordando un entendimiento del 96% entre decididos para las unidades de los dos factores; lo que demuestra que tienen una alta legitimidad; satisfaciendo las condiciones metodológicas a aplicar.

### **Confiabilidad**

Para estimar la fiabilidad del instrumento a ser realizado, pasó por la evaluación de alfa de Cronbach, cuya cuota con el fin de tener la consistencia de la aplicabilidad debe ser tan cerca de 1. En este tipo de manera, la fiabilidad convertida en adquirida por el procesamiento de los registros recibidos de la utilidad de un control piloto similar a cada variable, por lo tanto, se aseguró la confiabilidad de los dispositivos de investigación generales. Como indican George y Mallery (2003), como estándar favorecido, las puntuaciones se consideraron de acuerdo con los resultados del coeficiente alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable (p. 231).

La fiabilidad del dispositivo de la variable de Procedimiento Administrativo se calculó mediante la evaluación de dieciséis objetos de comprobación a través de Alfa de Cronbach.

#### **a) Variable 1: Procedimientos administrativos**

De acuerdo con los resultados obtenidos, la fiabilidad global de la toma de un vistazo a convertido en calculado, que terminó en cero.89 siendo más de 0. Setenta y cinco, estos habían sido significativos; en consecuencia, confirmaron la fiabilidad robusta. De tal manera, que tuvo legitimidad de contenido ya que aborda la posibilidad de la

relativa multitud de objetos de la variable a estimar; como modelo de legitimidad.

b) **Variable 2: Seguridad ciudadana**

De acuerdo con las consecuencias recibidas, la fiabilidad global de la prueba se calcula, lo que dio lugar a 0,86, siendo superior a 0,75, estos habían sido significativos; en consecuencia, confirmaron la fiabilidad robusta. De modo que tuvo legitimidad material de sustancia ya que aborda la idea de la multitud de cosas de la variable a estimar; a pesar de la legitimidad del modelo.

**Conclusiones**

Los instrumentos de la serie de estadísticas se han demostrado a través de los expertos, y su fiabilidad estaba garantizada; y su software posterior, La información obtenida había sido procesada para llegar a las consecuencias que permitían emitir conclusiones y las puntas correspondientes dentro de la mejora de la tesis.

**3.5. Procedimiento**

Partió del problema de los estudios, siendo la técnica utilizada la empírica, ya que permitió la adquisición y elaboración de registros empíricos y la información de los datos esenciales que representan los fenómenos, recurrir a los recursos número uno y secundarios para la construcción del marco teórico en el que se profundizó la información a través de la observación de variables. Luego se recogen los registros y para obtener los efectos que la información recibida había sido tabulada el uso de hechos descriptivos, con los que los efectos se habían contrastado con los antecedentes y teorías. Por último, se han instalado las conclusiones y recomendaciones.

**3.6. Métodos de análisis de datos**

Este sistema se podrá realizar mediante estadísticas cuantitativas, en las que se podrán ordenar y procesar mediante el uso de la aplicación estadística SPSS V24. Además, los registros descriptivos se pueden utilizar para investigar enormes proporciones de patrón y dispersión:

recurrencia, tasa, ramificaciones numéricas, desviación estándar, etc. Para dar respuesta a los objetivos y comprobar la hipótesis, se utilizó la prueba paramétrica correlacional de Pearson para establecer la conexión entre la variable de estructura autorizada y el seguro de residente. Este coeficiente toma estimaciones entre -1 y 1, lo que demuestra si hay una confianza inmediata (coeficiente convincente) o opuesta (coeficiente de impotencia), siendo 0 la libertad total., que puede ser visible debajo (49). Donde se representa de la siguiente manera:

Valor de r	Significado
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>- 0.9 a - 0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>- 0.7 a - 0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>- 0.4 a - 0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>- 0.2 a - 0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>- 0.01 a - 0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación negativa nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

### 3.7. Aspectos éticos

Respeto a la propiedad intelectual se respetará la autoría de investigaciones similares con respecto a la variable procedimiento administrativo y calidad institucional de la municipalidad de San Martín.

Respeto a la confidencialidad y reserva de los datos, serán considerados datos confiables para desarrollar la investigación.

#### IV. RESULTADOS

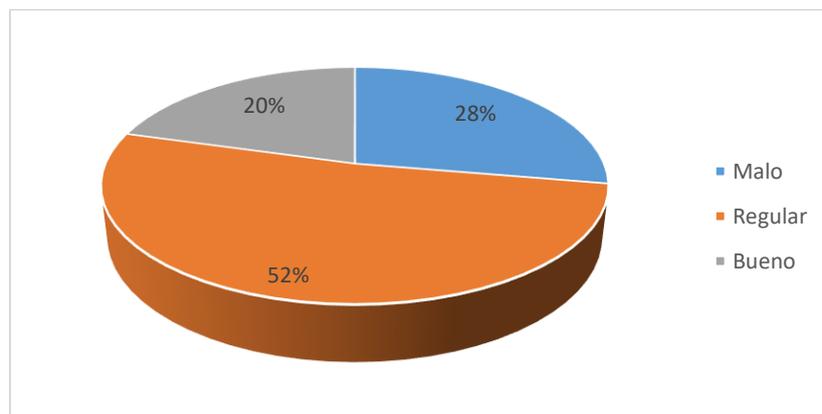
##### 4.1. Describir el estado de los procedimientos administrativos en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.

**Tabla 1**

*Procedimientos administrativos*

Intervalo	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16-37	106	27,7
Regular	38-59	198	51,7
Bueno	60-80	79	20,6
Total		383	100,0

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25



**Figura 1.** *Procedimientos administrativos*

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

##### **Interpretación:**

Respecto a los procedimientos administrativos, el 27.7% de los encuestados consideran como malos, el 51.7% como regulares y solo el 20.6% como buenos.

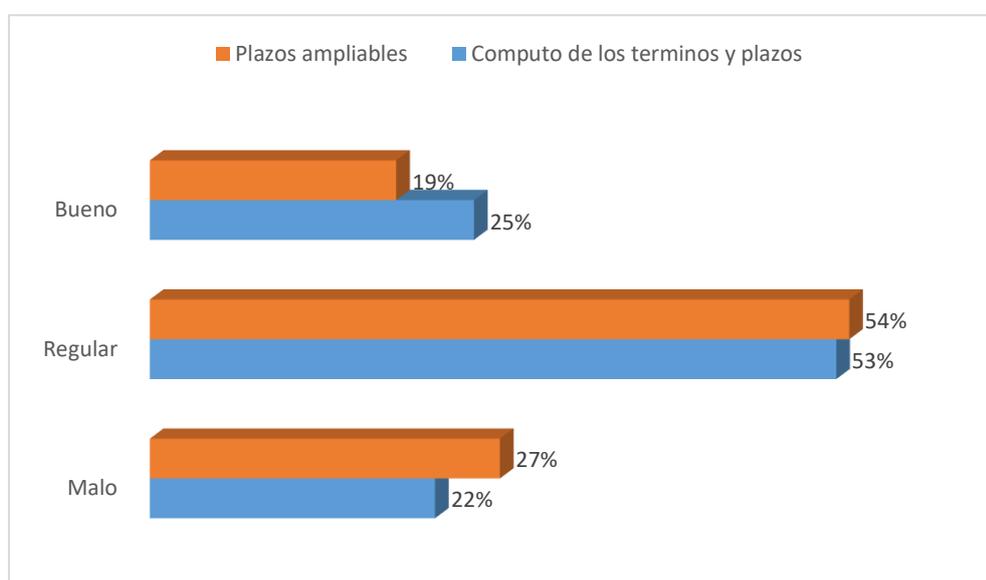
**4.2. Describir el estado de los procedimientos administrativos por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019**

**Tabla 2**

*Procedimientos administrativos por dimensiones*

Intervalos	Computo de los términos y plazos		Plazos ampliables	
	F	%	F	%
Malo	86	22%	101	27%
Regular	202	53%	208	54%
Bueno	95	25%	74	19%
Total	383	100%	383	100%

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25



**Figura 2.** *Procedimientos administrativos por dimensiones*

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

**Interpretación:**

Respecto al análisis de las dimensiones, en cuanto al cómputo de los términos y plazos manifiestan que existe un bajo nivel en un 22%, regular en un 53% y bueno en un 25%, así mismo en cuanto a los plazos ampliables el 27% manifiesta que existe un nivel malo, el 54% que un nivel regular y el 19% que un nivel bueno.

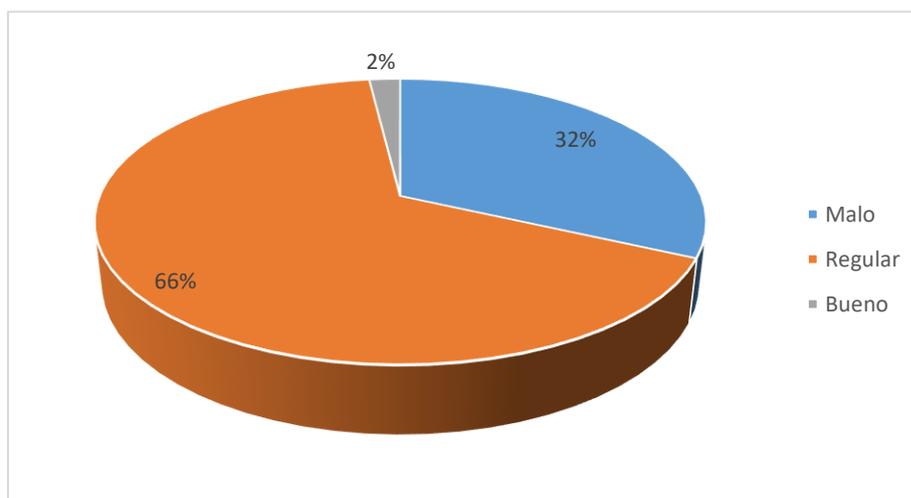
**4.3. Describir el estado de la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.**

**Tabla 3**

*Seguridad ciudadana*

Intervalos	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18-42	88	23,0
Regular	43-67	183	47,8
Bueno	68-90	112	29,2
Total		383	100,0

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25



**Figura 3. Seguridad ciudadana**

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

**Interpretación:**

Respecto a la seguridad ciudadana, el 23% manifiesta que existe un bajo nivel de seguridad ciudadana, el 47.8% que existe un nivel regular y un 29.2% que existe un buen nivel.

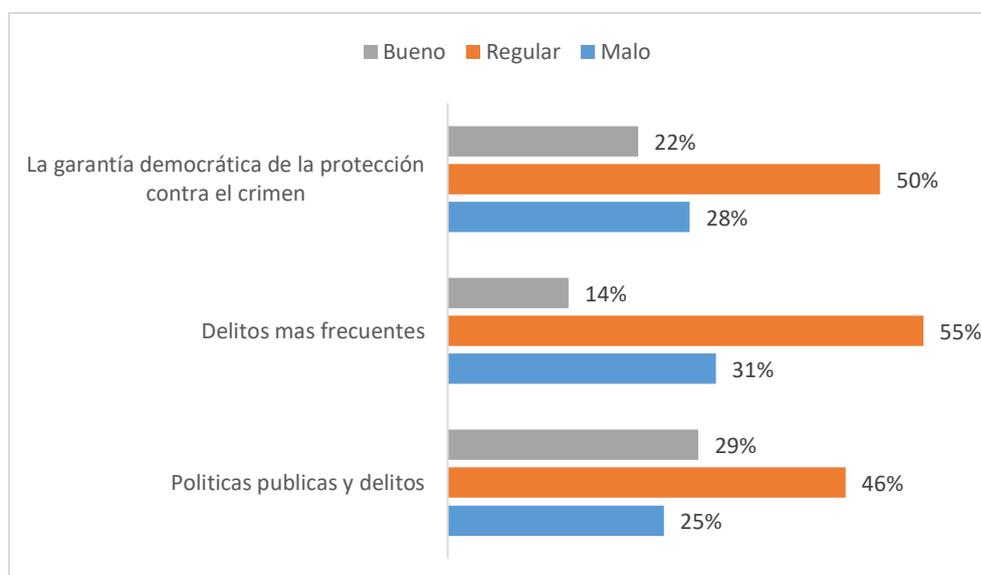
**4.4. Describir el estado de la seguridad ciudadana por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.**

**Tabla 4**

*Seguridad ciudadana por dimensiones*

Intervalos	Políticas públicas y delitos		Delitos más frecuentes		La garantía democrática de la protección contra el crimen	
	F	%	F	%	F	%
Malo	95	25%	117	31%	109	28%
Regular	176	46%	211	55%	190	50%
Bueno	112	29%	55	14%	84	22%
Total	383	100%	383	100%	383	100%

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25



**Figura 4.** Seguridad ciudadana por dimensiones

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

**Interpretación:**

Respecto al análisis de las dimensiones de la seguridad ciudadana se tiene los siguientes resultados: El 25% manifiesta que existe bajo nivel de ejecución de políticas públicas y delitos, el 46% que regular y el 29% que existe un buen nivel, el cuanto a los delitos frecuentes, el 31% manifiesta que existe un bajo nivel, el 55% que existe un nivel regular y el 14% que existe un buen nivel, en cuanto a la garantía democrática de

la protección contra el crimen, el 28% manifiesta que existe un bajo nivel, el 50% que existe un nivel regular y solo el 22% manifiesta que existe un alto nivel.

#### 4.5. Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	,264	383	,000
Seguridad ciudadana	,242	383	,000

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

#### **Interpretación:**

Debido a que el patrón es mayor de 50, el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova se calculó; El resultado final cambió a Sig. = 0.00 <0.05, por lo tanto, el echar un vistazo a la muestra ya no tiene una distribución ordinaria, por esa razón, el coeficiente de Spearman Rho cambió a utilizado para llevar a cabo la correlación.

**Tabla 6**

*Cálculo de coeficiente de correlación Rho de Spearman*

<b>Correlaciones</b>				
			Procesos administrativos	Seguridad ciudadana
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración SPSS V. 25

**Interpretación:**

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Ho: No existe relación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.

Hi: Existe relación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.

La importancia bilateral es igual a cero.00 y este costo es mucho menor que 0.05 en esta experiencia, se rechaza la hipótesis nula y se instala que puede haber una datación entre las variables, ratificando lo que se dice dentro de la especulación de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de cero.811 que indica una correlación ventajosa excesiva.

## V. DISCUSIONES

En esta investigación los resultados, destacaron la vida de un lindo y gran cortejo entre técnicas administrativas y seguridad ciudadana en el municipio provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, en sintonía con el coeficiente de 0.811 (excesivo ventajosa correlación) y precio p igual a 0.000 (precio  $p \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 81.1% de las estrategias administrativas están relacionadas con la seguridad ciudadana dentro del municipio provincial de San Martín, Tarapoto, 2019. En base a lo anterior, Es importante precisar cuán crítico es contar con estrategias administrativas poderosas que puedan ser iniciadas por medio de las administradas ante las entidades para cumplir o ejercitar sus pasatiempos o derechos, es decir, los elementos deben ofrecer las circunstancias fundamentales a cada uno de los controlados para acceder a la información que supervisan, sin rastro de razón, sin importar las que inciden en la protección individual, las vinculadas a la seguridad en todo el país o las que explícitamente se eviten a través de guía; y ampliar las posibilidades de apoyo de los regulados y sus agentes, en aquellas carreras públicas que los influyan, a través de cualquier artilugio que permita la dispersión, el portador de admisión a las realidades actuales y la introducción de la valoración.

Al contrastar con los resultados de la revisión realizada a través de Sierra (2019), en la que menciona que los efectos máximos relevantes muestran que  $p = \text{cero}.001 < \text{cero}.05$ , luego rechazar  $H_0$ , esto es, aceptar  $H_1$ , por lo tanto, la modificación del reglamento del método ejecutivo 27444, ahora no ofrece desempeño de manera irregular a la notificación personal, dentro del municipio de San Juan de Lurigancho 2013-2016, así mismo el municipio de San Juan de Lurigancho debe estar completamente desarrollado y esto permite en la capacidad del gadget comunicado, información (notificación) y lograr desempeño, ritmo, transparencia, establecer la seguridad carcelaria, prevenir la corrupción; Vidal (2017), coincide con esos resultados con la ayuda de mencionar que muestran el precio del chi cuadrado que es 127,634, son millas en el lugar del rechazo de la teoría inválida ( $H_0$ ), es decir, las técnicas autorizadas influyen en las demostraciones regulatorias dentro de los

trabajadores al noventa y cinco% de confianza y se cumple la especulación de la investigación.

Asimismo, Asca & Rodas (2017), manifestó que los resultados más relevantes evidencian que Podemos verificar que: Existe un leve impacto multa susceptible de la tasa de técnicas administrativas simplificadas dentro de los centros y comodidades de la gestión del Municipio de San Isidro en 2013. (sig. Bilateral = 0. Medio <cero.01; Rho = 0,280 \*\*). Por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la especulación cambiaria. La principal conclusión es el leve efecto efectivo de los enfoques administrativos simplificados dentro del orgullo del administrador del Municipio de San Isidro en 2013. Lo que se confirma con la revisión de Spearman (sig. Bilateral = cero.000 <0.01; Rho = cero 449 \*\*), asimismo, Ríos (2018) afirma que los resultados más relevantes muestran el precio chi-rectangular calculado  $\chi^2$  (33.18), cae dentro del lugar de rechazo, por ser más que chi-cuadrado tabulado  $\chi^2$  (9,488), en consecuencia, cada variable no es insesgada; Por lo tanto, la conexión es grande entre el control administrativo y la excelencia del proveedor proporcionado por la UGEL Moyobamba, 2018. El fin principal es la relación entre el control administrativo y la alta calidad del transportista brindado con la ayuda de la UGEL. Moyobamba, 2018, con chi cuadrado calculado (33,18) más que chi cuadrado tabulado (9,488).

El estudio también muestra los procedimientos administrativos, ya que el 27.7% de los encuestados lo consideran como malos, el 51.7% como regulares y solo el 20.6% como buenos, dichos resultados se deben a que el usuario No tiene información de todas las necesidades de las estrategias administrativas, no olvidan que los requerimientos de los enfoques administrativos en el TUPA no están totalmente instalados, no todos los pagos de los procedimientos administrativos dentro del TUPA se establecen principalmente, normalmente los colaboradores de la Municipalidad no cumplen con sus características en el procesamiento de archivos administrativos, las solicitudes no se resuelven en el período establecido o acordado En el procesamiento de sus solicitudes, la extensión proporcionada por ley se convirtió de vez en cuando utilizado.

Al contrastar con los resultados del estudio logrado al utilizar Umaña (2015), en donde menciona que los efectos más aplicables mencionan que los ganadores necesitan establecer enfoques formales de evaluación que a la vez funcionen como base para el desgaste de los aumentos salariales en intervalos específicos. Según el Sr. Carlos Maffioli, los incrementos se realizan anualmente, aunque no es la misma fecha para todo el personal. Estas opiniones se realizan mientras cada empleado ha estado en la empresa durante trescientos sesenta y cinco días y el cálculo se realiza de forma muy subjetiva de acuerdo a lo que él considera un desempeño asombroso u horrible del empleado. El final final de los estudios realizados en este capítulo nos permitió investigar los elementos importantes del funcionamiento de la agencia Maffioli Consultores S.A. con interés único para las regiones de gestión administrativa y patrimonio humano. Este análisis permitió comprender en detalle qué variables componen las fortalezas, posibilidades, debilidades y amenazas de la empresa.

El estudio también muestra a la seguridad ciudadana, el 23% manifiesta que existe un bajo nivel de seguridad ciudadana, el 47.8% que existe un nivel regular y un 29.2% que existe un buen nivel, dichos resultados se deben a que son adecuadas las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana que implementa el Serenazgo, participan activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia, existen programas culturales, educativos y deportivos que desarrolla la Municipalidad, que coadyuvan en la erradicación de la delincuencia, Las acciones para garantizar la protección ciudadana son deliberadas en base a un análisis en el cual se deciden objetivos y deseos a cumplir en una dura y rápida duración, el municipio ha diseñado estrategias de prevención del delito en un plazo breve, se prepara a todos los sectores y grupos vecinos para El distrito, por ello planificando las acciones a tomar, con base en los deseos y necesidades urgentes, la seguridad ciudadana es un tema que permanece en la cima de las agendas del país porque su antítesis, la desconfianza ciudadana, es lo más crucial a declarar. Regular que los humanos hacen al gobierno nacional o municipal.

Esta circunstancia ha generado las más numerosas teorizaciones sobre la dificultad, ahora no muy bien centradas en determinar las causas y su erradicación, sino alternativamente en movimientos que pueden ser más reactivos que preventivos. Es así como, de manera generalizada, responde a concepciones muy seguras que enfatizan el estado y / o remedio represivo del lío, que está verdaderamente meditado en la normativa policial.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Aguilar (2014), donde menciona que los resultados más relevantes la población encuestada en cuanto a la variable nivel de participación; el cincuenta y cinco% de los ciudadanos de la nación que asisten a consejos abiertos y manipulan para combinar corporaciones de red. Por otra parte, se ha encontrado que el 60% de la población analizada admite que podría haber una coordinación de arreglos entre especialistas civiles y policía; mientras que el 100% de los jefes participa efectivamente en todos los ejercicios aconsejados; Lo que importa se encuentra en que el 89% del gobierno policial vive en un desfile de coordinación con los gobiernos municipal, colectivo y policial, mientras que el 79% de la población estudiada insiste en que se comuniquen con el ámbito local. El último objetivo se convirtió en el apoyo a los residentes, es un problema de interés explícito para los ocupantes, sin embargo, hay poco interés con respecto a los habitantes dentro del problema de seguridad, por lo que la autoridad pública debe ensamblar aplicaciones cuya causa es iluminar ocasionalmente, para siempre. organizar; La ciudadanía es ajena a su compromiso como tal en la búsqueda de respuestas ideales, particularmente en el tema de Seguridad Ciudadana.

Asimismo, Navarro (2017), manifiesta que los resultados más relevantes evidencian identifican La distribución de frecuencias ubicadas se desembolsó en 4 columnas y tres filas. Con base en esto, para encontrar los niveles de libertad para la tabla cuatro \* tres, es millas el producto del rango de filas menos uno, por medio del rango de columnas menos uno, esto es,  $(f - 1) (c - 1)$ , en consecuencia,  $(4-1) * (3-1) = 6$ . Para este ejemplo, se ha utilizado la etapa de significancia del cinco% ( $\alpha = \text{cero}.05$ ) y 6 fases de oportunidad, el valor de chi-cuadrado simple () es 12 años 59. El final principal se realizó

dentro de la variable Seguridad Ciudadana, podemos recomendar que las estimaciones de Seguridad Ciudadana ejecutadas la mayor parte del tiempo son desarrollos institucionales y actividades sociales, cada una con un 30,14%, esto muestra que se paga una prima adicional a la parte operativa con los ejercicios que adelantó desde el Gobierno Local, o los que el Municipio facilita con diversos organismos públicos, por ejemplo, la Policía, el Gobierno Regional, la Fiscalía u otras personas entidades de la nación.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, puesto que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo un valor de 0.811 y una significación bilateral de 0,000 que es menor a 0.05.
- 6.2.** Los procedimientos administrativos tienen un nivel regular, estos resultados demuestran que el usuario desconoce de todos los procedimientos administrativos, de tal manera, piensan que los requisitos carecen de claridad lo que perjudica el normal desarrollo en los procesos administrativos establecidos en el TUPA.
- 6.3.** Respecto al análisis de las dimensiones, en cuanto al cómputo de los términos y plazos manifiestan que existe un bajo nivel en un 22%, regular en un 53% y bueno en un 25%, así mismo en cuanto a los plazos ampliables el 27% manifiesta que existe un nivel malo, el 54% que un nivel regular y el 19% que un nivel bueno.
- 6.4.** La seguridad ciudadana es regular, dichos resultados se deben a que son adecuadas las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana que implementa el Serenazgo, participan activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia, existen programas culturales, educativos y deportivos que desarrolla la Municipalidad, que coadyuvan en la erradicación de la delincuencia.
- 6.5.** Respecto al análisis de las dimensiones de la seguridad ciudadana el 25% manifiesta que existe bajo nivel de ejecución de políticas públicas y delitos, el 46% que regular y el 29% que existe un buen nivel, en cuanto a los delitos frecuentes, el 31% manifiesta que existe un bajo nivel, el 55% que existe un nivel regular y el 14% que existe un buen nivel, en cuanto a la garantía democrática de la protección contra el crimen, el 28% manifiesta que existe un bajo nivel, el 50% que existe un nivel regular y solo el 22% manifiesta que existe un alto nivel.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda al gerente de seguridad ciudadana coordinar e integrar la participación comunitaria en la materialización de la ejecución de los planes de prevención y reacción de manera real.
- 7.2.** Se recomienda al personal de atención al usuario brindar al usuario información oportuna requisitos de los procedimientos administrativos, actualizar el TUPA de acuerdo a los procesos actuales, mayor control del personal en función a las metas asignadas al área, contar con una programación de los expedientes y tramites del usuario para determinar el estado real de cada tramite.
- 7.3.** Se recomienda al área de recursos humanos capacitar al personal de atención al usuario para brindar una mejor atención y que resuelva las dudas del usuario, así mismo se debe brindar de manera oportuna los expedientes de trámites a las áreas usuarias para que estas entreguen dentro de los tiempos establecidos.
- 7.4.** Se recomienda al gerente de seguridad ciudadana incentivar la participación activa en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia, con la creación de programas culturales, educativos y deportivos, así mismo planificar las acciones que garanticen la seguridad ciudadana a partir de un diagnóstico donde se determinen objetivos y metas a cumplir en un periodo establecido.
- 7.5.** Se recomienda al gerente de seguridad ciudadana Promover una estrecha relación con el municipio y la policía (comisaría de policía), mantener un cortejo con todas las agencias sociales informando de los problemas de inseguridad y las políticas que se han estado desgastando y las personas que pueden llevar a cabo, articular con los comités a través de reuniones consistentes, enseñar en busca de una manera ágil y eficaz de intercambio verbal entre los participantes.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2014). *Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: Un estudio en el municipio de Santa Bárbara*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hp%20Pavlion/Downloads/las-estrategias-de-seguridad-ciudadana-y-su-relacion-con-el-nivel-de-participacion-de-la-comunidad-autoridades-municipales-y-policiales-un-estudio-en-el-municipio-de-santa-barbara.pdf>
- Arbaiza, L; Lindo, A; Campins, R. & Valverde, M. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Recuperado de: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2017/08/23/Seguridad%20ciudadana%20\\_Completo.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2017/08/23/Seguridad%20ciudadana%20_Completo.pdf)
- Asca, L & Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca\\_RLF-Rodas\\_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dammert, L.; Mujica, J. & Zevallos, N. (2011). *Seguridad ciudadana. Balance de investigación en políticas 2011-2016*. Recuperado de: [http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance\\_y\\_agenda\\_lucia\\_dammert-jm-nz.pdf](http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance_y_agenda_lucia_dammert-jm-nz.pdf)
- Estrada, J. (2014). *Seguridad ciudadana: visiones compartidas*. México: Universidad Autónoma del Estado de México-Instituto de Administración pública del estado de México. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hp%20Pavlion/Downloads/Dialnet-EstradaRodriguezJoseLuisCoord2014SeguridadCiudadan-5753517.pdf>
- Guzmán, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Ed:1°. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>

- Mercado, L. & Tapia, M. (s.a). *Seguridad pública y seguridad ciudadana: el debate de la militarización*. Recuperado de: [http://www.juridicaformativa.uson.mx/memorias/v\\_coloquio/doc/penal/MERCADO\\_RODRIGUEZ\\_Y\\_TAPIA\\_FONLLEM.pdf](http://www.juridicaformativa.uson.mx/memorias/v_coloquio/doc/penal/MERCADO_RODRIGUEZ_Y_TAPIA_FONLLEM.pdf)
- Ministerio de Justicia y derechos humanos (2017). *La necesidad de un texto unico ordenado de la ley N° 27444*. Ley del procedimiento administrativo general. Recuperado de: <https://ogrrhh.unmsm.edu.pe/leyes/ley27444.pdf>
- Ministerio de Justicia y derechos humanos (2018). *Derecho administrativo: Decimoquinto aniversario de la ley del procedimiento del procedimiento administrativo general*. Recuperado de: [https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe\\_.pdf](https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe_.pdf)
- Navarro, E. (2017). *Relación entre seguridad ciudadana y desarrollo humano en los pobladores de a Banda de Shilcayo 2016*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12883/navarro\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12883/navarro_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26053/R%C3%ADos\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sierra, T. (2019). *Modificación del procedimiento administrativo ley 27444 y eficiencia de la notificación personal en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2013-2016*. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2748/SIERRA%20CONTERRAS%20TITO%20DOROTEO%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Umaña, D. (2015). *Propuesta de gestión administrativa y del recurso humano en la empresa Maffioli Consultores S.A.* Recuperado de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15348/TFG%20Diana%20Uma%c3%b1a%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vida, J. (2015). *El procedimiento administrativo (I): Concepto, régimen jurídico y elementos*. Recuperado de: <http://ocw.uc3m.es/derecho->

administrativo/organizacion-actividad-aapp/materiales-de-clase/OCW-OAAP-Leccion-6.pdf

Vidal, J. (2017). *Procedimientos administrativos y su influencia en los actos administrativos en los trabajadores de decreto legislativo 276 del Gobierno Regional de Ancash, 2017*. Tesis de maestría. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12068/vidal\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12068/vidal_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viñuales, S. (2014). *El procedimiento administrativo de la administración europea: De la regulación sectorial a la construcción de un régimen general*". Tesis de maestría. Recuperado de: [http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Derecho-Svinuales/VINUALES\\_FERREIRO\\_Susana\\_Tesis.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Derecho-Svinuales/VINUALES_FERREIRO_Susana_Tesis.pdf)

Zevalos, N. & Mujica, J. (2016). *Seguridad ciudadana. Escuela de Gobierno y Políticas de la Pontificia Universidad del Perú*. Recuperado de: [http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana\\_.pdf](http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana_.pdf)

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Procedimiento administrativo	Vida (2015), conceptualiza que: “La técnica administrativa es inicialmente el cruce formal de la mejora del interés administrativo, a través del cual las administraciones públicas cumplen funciones constitucionales que podrían ser propias, sirviendo al hobby general con objetividad y rendimiento” (p. 9)	Es la causa formal de la actuación administrativa, se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	El cómputo de los términos y plazos	Notificaciones	<b>Ordinal</b>
				Estimación	
			plazos ampliables	Decisiones	
				Procedimientos ordinarios	
Seguridad ciudadana	Zevalos & Mujica (2016), define que: La "protección ciudadana" se conoce porque la protección de la vida, la integridad y sus pertenencias contra peligros y amenazas que podrían ponerlos en peligro. En un amplio espectro, la idea implica la coexistencia pacífica y tiene como fundamento teórico la idea de un reino de protección. (p. 7)	Es la acción integrada que desarrolla el Estado, también se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Políticas públicas y delitos	Percepción del cumplimiento de la ley	<b>Ordinal</b>
				Beneficios por la política	
			Delitos más frecuentes	Subvaloración política	
			La garantía democrática de la protección contra el crimen	Protección contra el crimen	
	democracia				

## Matriz de consistencia

**Título: “Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, 2019”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el estado de los procedimientos administrativos en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el estado de los procedimientos administrativos por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el estado de la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el estado de la seguridad ciudadana por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir el estado de los procedimientos administrativos en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.  Describir el estado de los procedimientos administrativos por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.  Describir el estado de la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.  Describir el estado de la seguridad ciudadana por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: Existe relación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El estado de los procedimientos administrativos en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, es bueno.  H2: El estado de los procedimientos administrativos por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, es bueno.  H3: El estado de la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, es bueno.  H4: El estado de la seguridad ciudadana por dimensiones en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019, es bueno.</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>										
<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>M = Muestra O1= Procedimiento administrativo O2 = Seguridad ciudadana r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b> La investigación está representada por la población de Tarapoto que en el año 2019 asciende a 157 719 habitantes, según fuentes del INEI</p> <p><b>Muestra</b> La muestra será de 383 pobladores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Procedimiento administrativo</td> <td style="text-align: center;">El cómputo de los términos y plazos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Los plazos son ampliables</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Seguridad ciudadana</td> <td style="text-align: center;">Políticas públicas y delitos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Delitos más frecuentes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La garantía democrática de la protección contra el crimen</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Procedimiento administrativo	El cómputo de los términos y plazos	Los plazos son ampliables	Seguridad ciudadana	Políticas públicas y delitos	Delitos más frecuentes	La garantía democrática de la protección contra el crimen
Variables	Dimensiones											
Procedimiento administrativo	El cómputo de los términos y plazos											
	Los plazos son ampliables											
Seguridad ciudadana	Políticas públicas y delitos											
	Delitos más frecuentes											
	La garantía democrática de la protección contra el crimen											

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de procesos administrativos

El presente cuestionario tiene como propósito recaudar información correspondiente al desarrollo de una tesis de postgrado titulada: "Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019", la misma que pretende contribuir al fortalecimiento de la Gestión municipal en la Municipalidad Provincial de San Martín. Bajo este contexto, le agradezco de antemano, a usted colaborador (a) responder con total sinceridad y honestidad, dada la seriedad exigida por un trabajo de investigación.

Se recomienda leer con tranquilidad cada ítem y seleccionar una de las cinco alternativas que usted considere apropiada. Debe marcar con una (X) la alternativa que mejor describa tu opinión:

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
Indiferente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Criterios de evaluación		Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Cómputo de los términos y plazos</b>						
1	Tengo conocimiento de todos los requisitos de los procedimientos administrativos					
2	Consideras que están plenamente establecidos los requisitos de los procedimientos administrativos en el TUPA					
3	Se encuentran establecidos todos los pagos de los procedimientos administrativos en el TUPA.					
4	Tengo conocimiento de todos los pagos que se realizan por cada procedimiento					
5	Tengo conocimiento de todas las funciones de cada oficina administrativa de la Municipalidad					
6	Se conoce íntegramente el organigrama Municipalidad.					
7	Existen quejas por la deficiencia en la tramitación de los expedientes administrativos y solicitudes.					
8	Existe irregularidad en la tramitación de los expedientes administrativos solicitados por el usuario					
9	Los colaboradores de la Municipalidad incumplen sus funciones en la tramitación de los expedientes administrativos.					
10	Existe negligencia en el desarrollo de sus funciones al momento de tramitar los expedientes administrativos.					
<b>plazos ampliables</b>						
11	Se resuelven las solicitudes dentro del plazo establecido o acordado					
12	En la tramitación des sus solicitudes en ocasiones se empleó la prórroga prevista por ley					
13	Existe demora en los trámites administrativos.					
14	Existe arbitrariedad en la tramitación de sus solicitudes y/o expedientes.					
15	Existe vulneración de las normas legales en la resolución de sus solicitudes.					
16	Existe ilegalidad en la tramitación de sus solicitudes.					

**Fuente:** Elaboración propia

## Cuestionario de seguridad ciudadana

El presente cuestionario tiene como propósito recaudar información correspondiente al desarrollo de una tesis de postgrado titulada: "Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019", la misma que pretende contribuir al fortalecimiento de la Gestión municipal en la Municipalidad Provincial de San Martín. Bajo este contexto, le agradezco de antemano, a usted colaborador (a) responder con total sinceridad y honestidad, dada la seriedad exigida por un trabajo de investigación.

Se recomienda leer con tranquilidad cada ítem y seleccionar una de las cinco alternativas que usted considere apropiada. Debe marcar con una (X) la alternativa que mejor describa tu opinión:

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
Indiferente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Políticas públicas y delitos</b>						
1	Son adecuadas las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana que implementa el Serenazgo?					
2	¿Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia?					
3	Independientemente a la actividad que realiza, ¿Se siente seguro (a) en el Distrito de tarapoto?					
4	¿Cree usted que los programas culturales, educativos y deportivos que desarrolla la Municipalidad, coadyuvan en la erradicación de la delincuencia?					
5	¿Cree usted que la distribución de los patrulleros de la PNP y camionetas de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad, es adecuada en el Distrito?					
6	¿Conoce Usted, algún proyecto o programa de seguridad ciudadana utilizada en países extranjeros, los cuales han resultado eficaces para reducir la delincuencia?					
7	A su criterio se planifican las acciones que garanticen la seguridad ciudadana a partir de un diagnóstico donde se determinen objetivos y metas a cumplir en un periodo establecido					
8	La sectorización del distrito permite una mayor presencia de personal de seguridad, acorde a las necesidades y exigencias de cada zona					
<b>Delitos más frecuentes</b>						
9	¿Cree Usted que los efectivos policiales y las Juntas Vecinales cumplen el rol de resguardar y velar por la seguridad ciudadana en el Distrito?					
10	La municipalidad ha diseñado estrategias de prevención de delitos en un corto plazo					
11	Se ha sectorizado por zonas de delitos dentro del distrito, así establecer acciones acordes a las necesidades y tipología de delito en cada sector del distrito					

12	Como parte de las acciones de prevención y promoción social se han identificado los principales factores de riesgo en cada zona del distrito, así tomar las medidas pertinentes para disminuirlas					
<b>La garantía democrática de la protección contra el crimen</b>						
13	¿Está de acuerdo con el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal en su barrio?					
14	¿Cree Usted que la inseguridad ciudadana ha disminuido en los años en el Distrito?					
15	La comuna ha implementado redes sociales en todos los sectores con el fin de disminuir los niveles de inseguridad ciudadana					
16	Se organiza a todos los sectores y comunidades anexas al distrito, así planificar las acciones a tomar, teniendo como base las necesidades y exigencias urgentes					
17	Se toman acciones preventivas en todos los niveles con el fin de garantizar la seguridad ciudadana en todo el distrito					
18	Las acciones preventivas se realizan en base al diagnóstico, planificación y necesidades del distrito					

**Fuente:** Elaboración propia

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Oscar Roger García Reátegui

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> .					4
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					4
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> .					4
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 27 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Oscar Roger García Reátegui

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					2
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					2
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b>					2
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				2	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				2	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					2
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					2
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> .					2
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					2
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					2
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ma. Pérez Cárdenas Katherine Andrea  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Derecho Administrativo Público  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Oscar Roger García Reátegui

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Procedimientos administrativos.</b>					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Procedimientos administrativos.</b>					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 27 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
**Ma. Katherine Andrea Pérez Cárdenas**  
**ABOGADA**  
**CAJAM 5827**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ma. Pérez Cárdenas Katherine Andrea  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Derecho Administrativo Público  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Oscar Roger García Reátegui

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

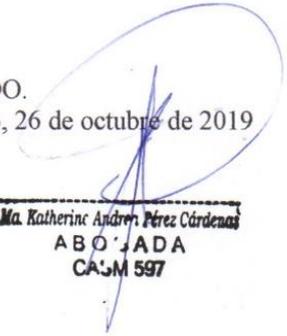
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Ma. Katherine Andrea Pérez Cárdenas  
 ABOGADA  
 C.A.S.M 597

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Morey Riva Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados  
 Especialidad : Derecho Administrativo Público  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Oscar Roger García Reátegui

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Procedimientos administrativos.</b>					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Procedimientos administrativos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Procedimientos administrativos.</b>					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 27 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
**MOREY RIVA**  
 Abogados & Asociados E.I.R.L.  
 Mg. Luis Felipe Morey Riva  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. 592

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Morey Riva Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados  
 Especialidad : Derecho Administrativo Público  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Oscar Roger García Reátegui

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b>					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Seguridad ciudadana</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Seguridad ciudadana.</b>					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


**MOREY RIVA**  
 Abogados & Asociados E.I.R.L.  
 Mg. Luis Felipe Morey Riva  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. 592

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Tarapoto, 02 de diciembre 2019

**CARTA N° 141-2019-OP-GA-MPSM**

Señor:

BACH. OSCAR ROGER GARCIA REATEGUI

Ciudad. -

**ASUNTO** : Brinda Facilidades para Proyecto de Investigación

**Ref.** : Carta N° 01-2019-ORGR-T

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en mención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades al **BACH. OSCAR ROGER GARCÍA REÁTEGUI**, para realizar trabajo de investigación denominado "**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, TARAPOTO 2019**"; para esta acción le agradeceré previamente coordinar con el suscrito y el Gerente de Administración.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
TARAPOTO

*G. Tochon*  
**CPs.P. GIAN PIER TOCHON RUIZ**  
JEFE DE PERSONAL  
Psicólogo N° 20991

CPs.P./GPTR/JOP/MPSM  
C.c  
Archivo

# Base de datos estadísticos

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2
2	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2
4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	1	5	2	2	2
5	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	1	2	2	2	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2
9	2	2	3	3	4	5	3	1	2	4	4	1	4	5	5
10	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4
11	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4
12	2	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2
13	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2
14	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4
15	4	2	3	3	3	4	4	1	4	4	2	2	2	1	2
16	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	1	2
17	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	1	2
19	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3
20	3	3	4	4	5	4	4	1	4	5	2	3	3	3	2
21	4	1	4	4	3	5	4	4	2	3	5	3	4	5	3
22	3	1	3	4	3	4	3	2	4	4	4	5	3	5	4
23	5	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	Tengo conocim...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	Se encuentran ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	Tengo conocim...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	Tengo conocim...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	Se conoce ínte...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	Existen quejas ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	Existe irregular...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	Existe negligenc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	Se resuelven la...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	En la tramitació...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	Existe demora ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	Existe arbitrarie...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	Existe vulneraci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	Existe ilegalida...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	pr1	Numérico	8	0	Son adecuadas...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	pr2	Numérico	8	0	¿Participa activ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	pr3	Numérico	8	0	Independientem...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	pr4	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	pr5	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	pr6	Numérico	8	0	¿Conoce Usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	pr7	Numérico	8	0	A su criterio se...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	pr8	Numérico	8	0	La sectorizació...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables