



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Monteza Limay, Madeleyne (ORCID: 0000-0003-1626-9912)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis progenitores, por ser ejemplo de vida,
mi gratitud infinita por sus consejos para
superarme día a día y por todo cuanto me
ofrecen.

Madeleyne

Agradecimiento

Al alcalde la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, señor Elías Ruiz García, por las facilidades otorgadas para acceder a la información necesaria para la investigación

A todos los proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, quienes han sido partícipes de la investigación, mi agradecimiento infinito.

A todas las personas que me han facilitado el acceso a sus bibliotecas, para recopilar los elementos teóricos de la presente investigación.

La Autora

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	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterio de selección) muestra y muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	35
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista - 2021.....	33
Tabla 2. Nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021.....	34
Tabla 3. Prueba de normalidad de las dimensiones del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, 2021.....	35
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista - 2021.....	36
Tabla 5. Relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, 2021...	37

Índice de figuras

Figura 1. Procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021.....	22
Figura 2. Dispersión de los valores de la dimensión Principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021.....	26
Figura 3. Dispersión de los valores de la dimensión Principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021.....	27
Figura 4. Dispersión de los valores del procedimiento administrativo del pago proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021.....	27

Resumen

La investigación planteó como objetivo, determinar la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, siendo del tipo básica y cuantitativa, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, teniendo como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, los que se aplicaron a un total de 55 proveedores de la municipalidad. Los resultados definieron que el procedimiento administrativo del pago a proveedores es regular con un valor del 65.5 % y la calidad del servicio en el pago a proveedores es regular con un valor del 80.9 %. Se concluyó que, la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es positiva moderada, con valor del ρ de Spearman de 0.675, con un coeficiente de determinación igual a 0.4556; y los valores de la relación para las dimensiones principios del procedimiento y fases del procedimiento administrativo con valores de 0.659 y 0.643 respectivamente.

Palabras clave: Procedimiento administrativo, pago a proveedores, calidad de servicio, municipalidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the administrative procedure of payment to suppliers and quality of service in the District Municipality of Bajo Biavo, Bellavista - 2021, being of the basic and quantitative type, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design, using the survey as the technique and the questionnaire instrument, which were applied to a total of 55 municipal providers. The results defined that the administrative procedure for payment to suppliers is regular with a value of 65.5% and the quality of service in payment to suppliers is regular with a value of 80.9%. It was concluded that the relationship between the administrative procedure of payment to providers and quality of service in the District Municipality of Bajo Biavo, Bellavista - 2021, is moderately positive, with a Spearman ρ value of 0.675, with a determination coefficient equal to 0.4556; and the values of the relationship for the dimensions principles of the procedure and phases of the administrative procedure with values of 0.659 and 0.643 respectively.

Keywords: Administrative procedure, payment to suppliers, quality of service, municipality

I. INTRODUCCIÓN

El procedimiento administrativo corresponde al conjunto de actos mediante el cual se materializa la acción administrativa para realizar un propósito determinado, conducentes a la generación de un acto administrativo. Es así en el marco del contexto de la gestión pública esta presenta una serie de dificultades en su implementación, básicamente por la presencia de trabas burocráticas, la misma que se da por razones diversas, como aquellas atribuibles a las capacidades de los gestores públicos; a la configuración organizacional de la entidad, deficientes sistemas de operatividad logística, corrupción, entre otras. Lo que impide que los resultados que espera la población no sean cumplidos a cabalidad.

En el ámbito internacional, la gestión pública en cuanto a los procedimientos administrativos es cuestionada por la población, básicamente en cuanto al tiempo de su cumplimiento, la oportunidad en que estos se cumplen y la probidad en su acción. Así para el caso colombiano, Muñante (2018) indica que la calidad del servicio administrativo es valorada como deficiente para el 68 % de la población en promedio, y a nivel de los gobiernos sub nacionales esta valoración logra valores de 72 %, fundamentalmente, asociado a trabas burocráticas y la lentitud en la forma como se atienden las solicitudes y/o peticiones por las cuales recurren a alguna instancia gubernamental.

En el Perú al darse a Ley 27658, Ley Marco de Modernidad de la Gestión del Estado, que tiene como fin principal el logro de mejores niveles de eficiencia del aparato estatal, tendientes a brindar una mejor atención a los ciudadanos, optimizando y priorizando los fondos públicos, se ha implementado un conjunto de acciones para cambiar paradigmas de la gestión administrativa, y entre ellos los procedimientos administrativos. En donde una de las acciones que más ha resaltado es la implementación del empleo de las tecnologías de la información para llevar a cabo los procesos de la gestión pública, haciendo que los usuarios accedan a los servicios con mayor celeridad y así se optimicen los tiempos de atención. A la vez al nivel interno de las entidades estas sean más ágiles cuando se tengan que coordinar entre las diferentes áreas; sin embargo, muchos de los

instrumentos de gestión no se han adecuados a esta modernización, donde sólo el 76% de las entidades cuenta con los sistemas administrativos del Estado integrados a la totalidad de áreas funcionales, y en promedio el 83% de los usuarios considera que existen trabas burocráticas para el cumplimiento de la gestión pública. (IEP, 2019)

Con respecto a la calidad del servicio públicos, en el ámbito regional; en especial lo referido a los aspectos logísticos son diversos los reclamos que efectúan los proveedores por demoras en los pagos, ya sea por contar con poco personal para esta actividad, capacidades cognitivas y procedimentales limitadas del personal en especial en las municipalidades rurales. Así Torres (2017), indica que las trabas de orden burocrático tienen una incidencia en la implementación del presupuesto institucional de la Municipalidad Provincial de Picota, motivado por condiciones organizacionales y de gestión del potencial humano propias de las funciones que ejecutan los trabajadores.

El proceso del pago a los proveedores, en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, presenta dificultades sobre todo en discrepancias entre el cumplimiento de la entrega de los bienes o servicios a la entidad. El procedimiento del área usuaria para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos del bien o servicio brindado, la elaboración de los informes del área usuaria, la generación del devengado, el cumplimiento de las normas de tesorería y contabilidad de la documentación presentada, y el proceso de la generación de la fase del gasto, el mismo que por experiencia observada por la investigadora demora en promedio 18 días. Genera que los proveedores tengan poca voluntad de querer participar en procesos, y en futuras convocatorias los costos referenciales de sus ofertas económicas son mayores, pues valoran como parte de ella los plazos para el cumplimiento del pago.

Lo antes descrito evidencia las falencias de los procedimientos en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo y se debe principalmente a que los aspectos funcionales de los procesos que generan el acto administrativo no se cumplen de acuerdo con lo estipulado en los manuales internos y lo detallado por las leyes general que rigen la administración pública general. A su vez asociadas a

factores de las capacidades del personal en cuanto al conocimiento de cómo se aplica el marco legal y las consideraciones técnicas al momento de interactuar con los proveedores para cumplir con los pagos que ellos requieren luego de cumplir con la prestación del bien o servicio. Desencadenando como consecuencias en la demora en la ejecución del gasto, pero a la vez generando insatisfacción y niveles de desconfianza en los proveedores, por lo que la investigación tiene como propósito evidenciar estos hechos para que a partir de ello proponer elementos de mejora como parte de la gestión pública de esta municipalidad.

Teniendo la fundamentación de la realidad problemática es menester formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021? Entre los **problemas específicos**: ¿Cómo es el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, provincia de Bellavista – 2021? ¿Cuál es el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista - 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021?

Esta investigación tiene como **justificación teórica**, porque nos permitió evidenciar y contrastar los conceptos sobre el procedimiento administrativo como acción procesal para el cumplimiento de los actos administrativos que generan las entidades públicas en el marco de la legalidad y la oportunidad en que se llevan a cabo, y la calidad de los pagos, entendida por la oportunidad en que estos se efectúan como parte de la gestión presupuestal. **La justificación práctica**, se evidenció a partir de visibilizar los hechos tal como ocurren en la realidad de la gestión municipal en cuanto al cumplimiento de los procedimientos administrativos y su relación con la calidad del servicio brindado a los proveedores, pues la cadena de pagos como parte de la función presupuestal es un factor clave de medición de cumplimiento de metas y si ello no ocurre

cabalmente puede afectar los sistemas funcionales operativos de la entidad y así como los bienes y servicios que otorga a la ciudadanía. La **justificación metodológica**, se dio en la medida que la investigación permitió corroborar que los tipos de investigaciones básicas y con diseños correlacionales, descriptivos son factibles de desarrollar para estudios de acciones propias de la gestión pública y su relación con los servicios que presta, que sirva a su vez de contribución para ser replicado en otras investigaciones. La **justificación social**, estuvo dada porque permitió evidenciar que toda acción que ejecute una municipalidad tiene que tener como fin ulterior la calidad de su accionar, pues esta repercute en la población que hace uso de ellos. La **justificación por conveniencia**, estuvo evidenciada porque los gestores públicos de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo tendrán información fehaciente que les permita adecuar, mejorar u optimizar los procedimientos administrativos que realizan, en pro de una actuación gubernamental centrada en los resultados a favor de los ciudadanos.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021. Entre los **objetivos específicos**: Describir el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021. Medir el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021. Medir el nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021. Medir la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021.

Se planteó como **hipótesis general**: H_0 : La relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, 2021, es directa y significativa. Entre las **hipótesis específicas**: H_1 : El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 tiene las siguientes etapas verificar la aprobación del registro del CCI del proveedor,

revisión del expediente de contratación y realizar la fase girado. H2: El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021, es bueno. H3: La calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es buena. H4: La relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Referido a estas variables de investigación se han efectuado investigaciones en diversos ámbitos, así a nivel internacional encontramos la desarrollada por Hidalgo, J. (2015), *Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadm Cantón Babahoyo*. (Artículo científico). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tipo cuantitativo, diseño explicativo, población igual a 200 trabajadores del cantón, muestra de 50 trabajadores, técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. En sus conclusiones detalla que, lo referido a modelos de gestión de calidad se cuenta con diversas opciones para contribuir a un performance más apropiado de la administración de las entidades públicas y privadas. Entre estos modelos podemos citar al Esquema 5S, el gerenciamiento por procesos, la administración por objetivos, ISO, entre otras, las cuales siendo de valiosa ayuda se han ido adecuando y actualizando a la realidad de las entidades según sus necesidades. Es el modelo ISO 9001 2008, el que tiene mejores elementos para la gestión orientada al cliente, para el diseño de indicadores de gestión y para manejar los procesos preventivos y correctivos, entre otros aspectos. El diseñar un modelo de gestión orientado a la calidad que se adapte a contexto del municipio de Babahoyo, mejora de manera sustancial los procesos administrativos de la entidad generando mejor satisfacción y aumentando la fidelización de sus vecinos, sin embargo, se espera que en el mediano plazo este modelo incluya todos los procesos operativos del Gadm Cantón Babahoyo.

Otra investigación es la ejecutada por Amado, J. (2018), *Actuaciones administrativas en el marco del derecho administrativo global*. (Artículo científico). Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Tipo cuantitativo, diseño descriptivo no experimental, población de 128 trabajadores del Instituto Nacional de Planeamiento y 64 trabajadores como muestra, aplicando las técnicas de la encuesta y el focus group y como instrumento el cuestionario y la ficha de registro de focus group. En sus conclusiones indica que, el derecho administrativo es el como parte integrante de los lineamientos estructurales de la administración del Estado, adopta diferentes formas y naturaleza en su accionar, los que se configuran como ejes guía que determinarán las diferentes expresiones del

empleo de su poder y le brinden legitimidad a su actuar. La dinámica que le imprime la administración, se encuentra relacionada con las diferentes acciones que instrumentalice el Estado de acuerdo con sus políticas públicas, pero a la vez configurados sobre la base de elementos externos, por consiguiente, estos deben ser flexibles, de fácil adaptación y capaces de auto regularse. Para la existencia de una administración valedera, se necesita el accionar coherente de cada uno sus elementos que lo componen, que parten del planeamiento, definir las funciones, gestionar los procesos y efectuar el control correspondiente

También se presenta la investigación realizada investigación de Pimentel, M y Guimaraes, P. (2016), *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que oferta la Administración Zonal Calderón a los usuarios*. (Artículo científico). Investigación aplicada, nivel explicativo, población de 178 trabajadores de la Zonal Calderón, y una muestra de 78 personas, aplicando la técnica de encuesta y entrevistas semi estructurada. En sus conclusiones detalla que, no existe en la Administración Zonal Calderón procesos funcionalmente bien definidos y a la vez articulados entre sí, que se fundamenten en criterios de calidad, estando ausente un sistema que permita la unificación de los procesos. El criterio administrativo de la libre remoción del personal, conlleva a una alta rotación del personal, sobre todo en puestos gerenciales, siendo esto una limitante para que se realice adecuado seguimiento de los cambios que son planificados, por tanto, el logro cabal de su implementación. El cliente interno y externo de entidad presentan elementos por mejorar, entre los que resaltan los tiempos y los trámites que en demasía se solicitan por la solicitud de un servicio, la entrega de información al usuario de forma ineficiente, a la que se adicionan los espacios limitados de los ambientes de la entidad, siendo estos muy reducidos para las operaciones que desarrollan. El cliente interno muestra insatisfacción por los escasos incentivos económicos que recibe y la capacitación que se oferta para mejorar sus capacidades, teniendo como referencia las funciones y responsabilidades de otras municipalidades del país. Las unidades de atención al público no brindan información de calidad a los usuarios, motivado por un excesivo número de usuarios en relación al poco número de trabajadores que prestan este servicio, lo que ocasiona descontento permanente entre los usuarios de la AZCA.

A nivel nacional tenemos la investigación llevada a cabo por Dulanto, K. (2019), *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. (Artículo científico). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tipo básica, diseño correlacional descriptivo, siendo la población de 193 trabajadores y la muestra de 81 trabajadores, la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Explicita como conclusiones que, la gestión administrativa tiene impacto significativo sobre la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018, medido mediante el Rho de Spearman que tiene un valor de 0.542, valor considerado positivo y bajo. Las dimensiones de la gestión administrativa sometidas a la medición de correlación con la calidad del servicio, también muestran valores del Rho de Spearman positivos y bajos, lo que indica que esto no se da porque los elementos de la administración no son influyentes en la calidad de los servicios que son ofertados, sino que los elementos que constituyen ambas variables no se vienen ejecutando de acuerdo los criterios de la gestión pública asociada a los resultados. Los valores de logro de la administración son de 45% y de la calidad del servicio de 28%.

Así también encontramos la investigación desarrollada por Morales, C; Tarazona, D. (2015), *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Periodo 2015*. (Artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Tipo básico, diseño correlacional descriptivo, población y tamaño de muestra igual a 38 trabajadores, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Explica en sus conclusiones que, la gestión administrativa presenta una relación positiva, que es directamente proporcional con la calidad de servicio que se oferta en la Municipalidad Distrital de Churubamba, condición que permite cumplir con los objetivos institucionales, donde la dimensión más valorada en la gestión administrativa es el planeamiento y en la calidad de los servicios, la rapidez para que los problemas que se presentan sean solucionados, con valores de 62% y 58% respectivamente, y los que menos valoración tienen son el control para la gestión administrativa, y la calidez de los trabajadores para la atención de los usuarios, que obtienen valores de 52% y 47%, respectivamente

La tercera investigación que presentamos a nivel nacional es la llevada a cabo por Inga, C. y Cueva, E. (2019), *Gestión municipal, valores de confianza y percepción: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*, (artículo científico), Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Tipo básica, diseño correlacional descriptivo, con una población de 34718 pobladores de Chachapoyas y una muestra de 138 pobladores, la técnica la encuesta y el cuestionario el instrumento. En sus conclusiones explicita que, la evaluación que los vecinos de la urbe de Chachapoyas efectúan sobre los atributos de las prestaciones de los servicios que oferta la Municipalidad Provincial de Chachapoyas muestran que el nivel de percepción es deficiente, alcanzando un valor positivo de 30.99% y en cuanto a la confianza es aún mucho más bajo, alcanzando sólo un 6.42% de valoración positiva. Los principales aspectos no valorados es la no atención de sus demandas para disminuir las brechas de los servicios prestacionales como agua y saneamiento; a la que se añade el tema de seguridad, y en menor rango la mejora de pistas y veredas”, la limpieza pública y la mejora de los servicios al turista. Se observa la existencia de dependencia entre la percepción de la gestión con respecto a las acciones prestacionales de los servicios y los aspectos valorativos de la confianza en la gestión del municipio, lo que permite la inferencia que el valor de confianza que presentan los vecinos en la gestión municipal son dependientes en gran parte de los niveles de percepción sobre acciones prestacionales de los servicios de la municipalidad.

A nivel regional y local, se presenta a Pérez, G. (2019) *Administración y la Satisfacción de los vecinos de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*”. (Tesis de maestría), por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tipología básica, nivel correlacional descriptivo, diseño no experimental, con una población y tamaño de muestra de 38 trabajadores municipales, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Explica como conclusiones que, evaluados mediante el estadístico de Spearman se evidencia la existencia que la variable gestión administrativa no actúa de forma independiente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, sin embargo, esta no independencia es alta, donde el rho de Spearman obtiene un valor de 0,66. Los valores inferenciales entre las dimensiones de la

gestión administrativa que mayor nivel de relación presentan están la dirección y el control, con valores de 0.69 y 0.68 respectivamente, lo que indica que son estas las acciones administrativas que a mejor performance en su ejecución logran mejores niveles de satisfacción de los usuarios.

Otra investigación local es la desarrollada por León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad Desconcertada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría), por la Universidad César Vallejo. Tipología básica, diseño correlacional descriptivo, población y tamaño de muestra igual a 38 trabajadores, la técnica la encuesta y el cuestionario el instrumento. Explica como conclusiones que: Los componentes que configuran la gestión administrativa se encuentran relacionadas con la calidad de servicio en la Unidad Desconcertada de Tarapoto del OSCE, donde el R de Pearson obtiene un resultado positivo de 0,806, y por consiguiente podemos inferir sobre la base del coeficiente de determinación ($R^2=0.65$), la calidad de servicios está condicionada por la gestión administrativa en un 65%. Se evidencia que gestión administrativa es encuentra en un nivel medio con un 57%, desde la perspectiva de los trabajadores de la entidad, donde los elementos del planeamiento, la estructura organizativa, la dirección y las acciones de control no son efectuadas adecuadamente. Un elemento valorativo resaltante es la adopción de decisiones que están orientadas a la identificación y posterior solución de sus problemas, siendo estas por lo general asertivas y enmarcados en los lineamientos de los aspectos legales de la gestión de las contrataciones, que es el rubro al cual se dedica esta entidad. La calidad de servicios es valorada con un nivel medio por el 81% de los trabajadores, siendo los elementos más resaltantes la poca implementación de mejoras de la estructura funcional de la entidad, y una mayor cobertura de las comunicaciones con sus usuarios.

Finalmente encontramos la investigación desarrollada por Arévalo, P. (2017) *Gestión administrativa y calidad de los procedimientos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de maestría), por la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Tipología básica, nivel descriptivo correlacional, con una población y tamaño de muestra de 38 trabajadores, la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se explica como

conclusiones, que la gestión administrativa con la calidad de los procesos de la unidad de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, se encuentran relacionados entre sí, y por consiguiente existe una relación de causalidad, evaluado mediante el “*r*” de Pearson que logra un valor de 0,857, que determina a su vez que la calidad de los procesos tiene una relación causal dependiente de la gestión administrativa de un 73,5%. La gestión administrativa obtiene una calificación alto con 48%, donde los indicadores planificados son cumplidos mayoritariamente. Un atributo de la calidad es que se cumplen oportunamente con las metas establecidas tomando como referencia el tiempo planeado para su realización.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en las variables de estudio: así para la **variable procedimiento administrativo** donde Chueca (2018), lo define como el sistema continuado de procesos seriados, interrelacionados y regulados jurídicamente, que, con o sin la participación de otras personas, es desarrollada por instancias que ejercen atribuciones ejecutivas en cualquier nivel sirviendo de ruta formal e imperativa para generar, modificar, ejecutar por dar por concluida, dentro de su competencia, una actuación final, valedera, eficaz y fundamentada en derecho, teniendo carácter de reglamento u acto administrativo. Conjunto de actuaciones que implementa la administración gubernamental para la adoptar una decisión, en pro de atender un interés público; siendo la forma innata de las funciones administrativas. En ese sentido, cualquier procedimiento administrativo es una fase que prepara el dictamen del acto final (Ortiz; 2018). Mecanismos mediante el cual los ciudadanos de una comunidad determinada tienen un marco de seguridad jurídica de que los trámites administrativos que desarrolla ante una entidad pública serán realizados con rigurosidad y legitimidad acotada a las leyes pactadas y existentes, y no de forma discrecional. Consiste en un conjunto seriado de pasos que permiten que los ciudadanos puedan sentirse amparados por la ley de su nación y ante la existencia de duda puedan efectuar los reclamos a la entidad correspondiente del Estado (Saavedra, 2016).x Es decir que, un procedimiento administrativo involucra desarrollar de manera formal las actividades que son necesarias para la concreción de la intervención administrativa requerida para la ejecución de un objetivo determinado. Su

propósito es concretar un acto de naturaleza administrativa. El imperativo de respetar etapas y cumplir estrictamente los pasos formales les brinda garantías a los usuarios, siendo este el aspecto que diferencia la actuación pública de los actos del sector privado. Esta garantía está reglada y controlada por la normativa jurídica y por la seguridad de que lo actuado puede ser controlada y conocida por los ciudadanos. De esta forma, el procedimiento administrativo es el elemento que garantiza la actuación administrativa, la cual no puede tener elementos de arbitrariedad y discrecionalidad debido a su sometimiento a las reglas del procedimiento. (Pérez y Gardey, 2012)

El derecho administrativo se rige por principios de la gestión pública, el mismo que se tipifican en el Decreto Legislativo N° 1272, el cuál modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, nos indica que el procedimiento administrativo está cimentado en principios de actuación sobre los cuales de forma indeleble deben ceñirse, teniendo la capacidad de influir y condicionar todo el proceder administrativo. Estos principios según lo indicado por Aliaga (2018) son legalidad, debido proceder, actuación de oficio, razonabilidad, no parcialidad, informalismo, presunción de veracidad, de buena fe procedimental, celeridad, eficacia, veracidad material, participación, simplicidad, uniformidad, confianza legítima o predictibilidad, prevalencia de controles ex post, ejercicio del poder legitimado, responsabilidad, acceso sin limitaciones.

Desde el punto de vista dogmático, el procedimiento administrativo se rigen por las teoría de la administración general, que describen un permanente cambio en los enfoques de la ciencia gerencial, desde el modelo de la burocracia de la gestión basada en la segmentación de tareas y la jerarquías verticales de la entidad, hasta la nueva gestión pública que promueve nuevos enfoques para el desarrollo de la organización basado en el paradigma de la cooperación y de potencialidades específicas orientadas a una gestión para resultados (Jiménez, 2017). Así, desde la mirada de los paradigmas del desarrollo, la gestión administrativa tiene diversos enfoques y/o teorías que sobre el cual se fundamentan. Plascencia (2018), indica que estas teorías corresponden a: Procesos y gestión por resultados; donde la teoría de procesos, se caracteriza

por plantear que las actividades que ejecuta una entidad debe tener como eje las tareas y los resultados de los procesos, en donde el fin superior de la entidad no siempre se encuentra alineado a estas acciones, buscando siempre la inmediatez y el accionar de corto plazo, que en la actualidad esta modalidad es en desuso. La teoría de la gestión para resultados, que conlleva el desarrollo de acciones sustentadas en los logros concretos del resultado planificado, buscando al máximo la articulación con los objetivos estratégicos o la misión de la entidad, pues ello es el sustentado programático de la intervención. Parte de la premisa que las intervenciones se realizan solo y solo sí favorecen o impactan en la generación de valor agregado y o cierran brechas sociales en quienes hacen uso de dichas intervenciones. (Plascencia, 2018)

Fases del procedimiento administrativo, según lo establecido por Buendía (2018), corresponden a la iniciación, ordenación, instrucción y terminación, así la primera que es la iniciación, corresponde a las acciones que se darán inicio de oficio por decisión del organismo competente, motivado por iniciativa propia o como producto de órdenes superiores, a solicitud fundamentada de otros órganos o por expresión de una denuncia. Con antelación a la decisión de iniciación, puede el organismo competente aperturar una etapa de información previa con el objeto de tomar conocimiento de las condicionantes y circunstancias del caso específico y la pertinencia o no de dar inicio al procedimiento. La ordenación se halla estructurada por la totalidad de las actuaciones para de forma previa generar un orden del cómo se desarrollará el procedimiento hasta su culminación, permitiendo así que se realicen efectivamente los actos de instrucción. La tercera la instrucción, y en esta fase se ejecutan todos trámites y actuaciones requeridos para conocer y corroborar los datos en los que se sustenta el requerimiento del interesado y finalmente la terminación, donde los procedimientos administrativos pueden finalizar en la resolución, desistimiento, renuncia, o caducidad

Para la **variable concepto de calidad de servicios**, Peña (2020) indica que las organizaciones consideran una efectividad externa y una eficiencia interna, es decir, se tienen que analizar los factores para satisfacer las necesidades y expectativas de quienes consumen los servicios, sobre la base de un análisis de

los costes que se incurren para su consecución, asumiendo que para valorar estos elementos siempre existen dificultades, ya que son dinámicos, cambiantes con el tiempo. Definir la calidad como el grado en que son atendidas o no las necesidades de los usuarios, parte por definir de forma previa los factores subjetivos sobre la cual se efectuarán los juicios que adoptarán las personas luego de recibido el servicio. Es un concepto que tiene como fundamento la percepción de los usuarios y la satisfacción de sus expectativas, siendo esta condición relevante para conocer las necesidades de usuarios de los servicios públicos. (Bitner, 2014)

Son diversas las teorías que explican la calidad de los servicios, siendo una de ellas, la teoría de la Equidad, que determina que la calidad como producto se configura en el momento en que el evaluador considera que la percepción del resultado obtenido tiene una valoración que se encuentra de alguna forma equilibrada con sus concepciones previas a los procesos del producto, siendo los más resaltantes los costos incurridos, el esfuerzo y el tiempo que se destinó para lograrlo; una segunda, la teoría es la Atribución Causal, que menciona que le corresponde al usuario valora un producto o servicio que adquiere sobre criterios de fracaso o éxito y la causa de sus expectativas satisfechas se atribuyen a las condiciones internas el individuo al momento de consumir el producto o servicio, o también a condiciones externas como las trabas o limitaciones para efectivizar su compra, la presencia de otros clientes y algunos casos los elementos fortuitos como la suerte. (Brooks 2015).

La tercera, la teoría del Desempeño o Resultado, que establece que valorar la calidad de un servicio se tiene una relación directa y causal con el desempeño de los elementos constitutivos del servicio o producto desde la modalidad de percepción del cliente. Donde el desempeño como la calidad toma como referencia los criterios del precio que se anuncia y el que finalmente percibe el cliente. Así la calidad se equipara al valor, donde este valor guarda correspondencia con a la calidad percibida en función al monto pagado (Johnson, Anderson y Fornell, 2015) y la cuarta, la Teoría de las Expectativas, que explica que corresponde a los clientes elaborar sus expectativas sobre el desempeño de los atributos de un servicio o producto, la misma que ocurre previo a la realización

de su adquisición. Una vez ocurrida la adquisición y este es utilizado, el cliente efectúa una valoración comparativa de las expectativas de los atributos de estos en función de la realidad objetiva experimentada del desempeño, empleando una escala cualitativa de mejor o peor que lo esperado (Thompson, 2016.p.26); y se da origen a una percepción positiva en caso el servicio o producto ha obtenido mejores atributos que lo esperado, en cambio obtendrá una percepción negativa si el servicio o producto no corresponde a su expectativas anheladas. (Johnson, Anderson y Fornell, 2015)

Bradley (2013) sobre la base del sistema de calidad propuesto por EQF, plantea de que calidad del servicio presenta las siguientes dimensiones: Confiabilidad: La potencialidad de ofertar el servicio de forma segura, con exactitud y consistencia. La confiabilidad que implica la realización correcta del bien el servicio desde el inicio. Accesibilidad que corresponde a que los servicios deben brindar facilidades para que los clientes contacten con ellas y puedan obtener un servicio con prontitud. Respuesta: Se plasma en la condición para brindar soluciones a las inquietudes de los clientes con rapidez y calidad, dado que los consumidores cada vez son más exigentes a solicitar respuestas apropiadas a sus interrogantes. Seguridad: Este elemento implica que los usuarios deben tener una percepción que los servicios que adquieren presentan riesgo cero, que las prestaciones a recibir no presentan dudas sobre su calidad. Empatía: Relacionado a la posición que debe asumir quien presta el servicio en función de la condición del usuario, con la finalidad de interiorizar sus necesidades. Tangibles: Que corresponde a las edificaciones o instalaciones físicas y el equipamiento que la organización debe poner a disposición de los usuarios y los empleados, los que tienen que tener una buena presentación.

Por su parte Aliaga (2018) identifica como **dimensiones de la calidad en los servicios** que presta una entidad pública a los factores técnicos y los aspectos actitudinales, en el primer caso referido al cumplimiento de las especificaciones técnicas, la oportunidad del servicio, empleo de tecnologías en el marco del gobierno electrónico, coordinaciones entre las áreas de la entidad, cumplimiento de los procesos establecidos en el TUPA; y en el segundo caso los referido al trato recibido durante la atención, cortesía y amabilidad, las facilidades para

resolver los problemas, la comodidad de la infraestructura de atención, la comunicación asertiva.

Las estrategias en la calidad de servicios, puede asegurarnos una proximidad equilibrada para satisfacer los clientes y los stakeholders interesados (como accionistas, trabajadores, proveedores, financistas, comunidades locales y la colectividad como un todo) (Moya, 2016). Para ello es menester según lo indicado por Molina (2014) investigar y comprender los requerimientos y necesidades de los usuarios. La información es obtenida a través de distintas modalidades de investigación, desde formas estadísticas y encuestas, hasta modelos interpretativos de los reclamos de los usuarios, transmitir las expectativas y necesidades de los usuarios al interno de la entidad, donde la comunicación tiene que tener fluidez y sin restricción alguna, para lograr datos e información, tomar conocimiento de los defectos y la mejora del servicio. La medición de la satisfacción del usuario y actuar tomando como premisa los resultados; donde todas las entidades deben adoptar medios para tomar conocimiento de la satisfacción del usuario e intentar optimizarla en vistas a los datos que se conocen y las posibilidades y capacidades de la organización; satisfaciendo al usuario en el grado máximo posible. El manejo sistematizado de las relaciones con los usuarios, que busca asegurar una proximidad equilibrada a los usuarios y a la totalidad de los interesados otras partes interesadas (como accionistas, colaboradores, proveedores, financistas, actores locales y la comunidad como un todo). Motivar a los colaboradores de la entidad; promoviendo las actuaciones individuales sobre la base de la creatividad de cada uno de ellos; motivando la responsabilidad sobre los resultados que ellos generan; haciendo sentir a los colaboradores de la entidad el deseo de ser partícipes para contribuir a las acciones hacia una mejora continua. Mejorar la tecnología de la entidad, la que se consigue mediante la máxima aplicación de tecnologías que resulten rentables basados en los beneficios inmediatos que ellos generan. La calidad máxima es lograda con la unificación de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

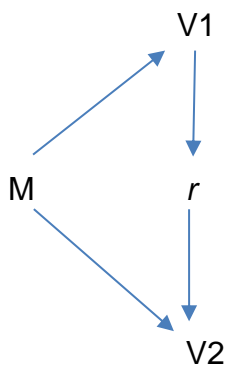
Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica y cuantitativa, porque solo se dedicó a recoger la información para poder corroborar la hipótesis, más no hace manipulación de variables. Según Hernández Fernández y Baptista (2014) manifiesta que este tipo de investigación tiene como elementos, que su finalidad es contrastar teorías o investigaciones previas con el fin de acrecentarlos o corroborar su aplicación en un escenario práctico, donde los resultados de mensuran de acuerdo con las dimensiones.

Diseño de investigación

Diseño no experimental, transversal, descriptivo, y correlacional, debido a que no fue necesario aplicar ningún tipo de experimento, y los datos de campo fueron recopilados en un solo momento, y sobre ello se desarrolló la descripción de las variables, y determinar la relación entre los variables

La representación gráfica de la investigación es:



Dónde:

M = 55 proveedores

V1 = Procedimiento Administrativo

V2 = Calidad de Servicio

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

V1: Procedimiento administrativo del pago a proveedores

V2: Calidad del servicio

3.3. Población (criterio de selección) muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Constituida por 110 proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo.

Criterios de Inclusión:

Aquellos proveedores independientemente del tipo de proceso en que participaron.

Criterios de exclusión

Se excluyó a aquellos proveedores que habiendo recibido una orden de servicio u orden de compra no hayan cumplido con el contrato respectivo

Muestra

Fue de 55 proveedores, correspondiente al 50% de los proveedores

Muestreo

Este fue definido por conveniencia, donde se determinó que corresponde al 50% del total poblacional, y su identificación fue efectuado mediante el muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis

La unidad de análisis comprendió a cada uno de los proveedores de la Municipalidad Distrital del Bajo Biavo.

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

Técnica

La técnica aplicada correspondió a la encuesta, la misma que según Bernal (2017), esta técnica es desarrollada a investigaciones que tienen como finalidad

contar con alguna característica o atributo de una población desde las opiniones o percepciones de los integrantes que constituyen la población u objeto en estudio.

Instrumentos

El instrumento a ser aplicado corresponde al Cuestionario de Encuesta, el mismo que se construyó considerando cada ítem o indicador de las dimensiones de cada variable a ser sometida al estudio; para lo cual se formularán una pregunta cerrada para indicador que la componen y con una escala de Likert para su valoración. En nuestro caso la escala es la siguiente: 1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

Validez

Los instrumentos de investigación fueron validados por tres expertos en la materia de investigación y de gestión pública. Ellos aplicaron la herramienta de juicio de expertos, el mismo que se configura con una matriz de 10 ítems, con una escala valorativa de 1 a 5, esperando tener como mínimo un valor de 4.5 en promedio entre los tres expertos para considerar válido el instrumento.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Procedimiento administrativo	1	Metodólogo	4,7	Existencia de suficiencia
	2	Especialista	5,0	Existencia de suficiencia
	3	Especialista	4,8	Existencia de suficiencia
Calidad del servicio	1	Metodólogo	4,7	Existencia de suficiencia
	2	Especialista	5.0	Existencia de suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existencia de suficiencia

Los valores nos indican que para la variable Procedimiento administrativo se logra una validez promedio de 4.83, que representa el 99.97% de validez. Para la variable Calidad del servicio el valor promedio y el porcentaje de validez corresponden a los mismos valores obtenidos para la variable procedimiento administrativo del pago a proveedores.

Confiabilidad

La confiabilidad asumida como el criterio que tiene una investigación si es sometida a repeticiones en las mismas condiciones esta debe dar resultados similares será determinada a través del alfa de Cronbach, donde este estadístico se aplicará teniendo como datos valores obtenidos mediante aplicación del cuestionario de encuesta, la que se efectuará sobre la totalidad de datos y en forma separada para cada variable; para lo cual se empleará el aplicativo informático SPSS 23.0.

Variable	N° de ítems	Confiabilidad
Procedimiento administrativo	22	0.709
Calidad del servicio	10	0.705

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se siguieron partieron por obtener los permisos institucionales en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, para luego ubicar las personas conformantes de la muestra, de preferencia de forma física, o cuando no se pueda por las limitaciones de la transitabilidad por el estado de emergencia sanitaria que vive el país, emplear algún método virtual (correo electrónico, WhatsApp y llamadas), para que respondan a las preguntas del cuestionario de la encuesta que se tendrá previsto como instrumento de recojo de información.

Al no estar determinado una investigación del tipo experimental, no se efectuaron acciones que se manipulen las variables. Por consiguiente, estos serán recogidas tal como ocurren en la realidad, en este caso tal como lo

expresen los miembros conformantes de la muestra a quienes se les aplicará el instrumento de la investigación

3.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar los datos mediante la aplicación de los instrumentos de la investigación y habiendo efectuado de forma previa su validación y efectuados los análisis de confiabilidad se pasará al análisis de los resultados obtenidos. Para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos como el Excel y el aplicativo estadístico del SPSS 23, donde para contrastar la hipótesis principal y la hipótesis específica 3, que busca encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones, se aplicará un coeficiente de correlación. El mismo que dependió si la data a ser recolectada corresponde o no a una curva de normalidad.

Además, con el software informático SPSS 23.0, se elaborarán las tablas de frecuencias de cada uno de las dimensiones con sus indicadores que la conforman, especialmente sobre la base de estadísticos de tendencia central y porcentual. Por otro lado, para determinar el nivel de ocurrencia de las variables, se asumió como tal, el promedio de cada indicador, dimensión o de la variable según sea el caso, asumiendo la escala valorativa más alta encontrada, y en función de ello se plantea el siguiente criterio de determinación:

3.7. Aspectos éticos

Durante la investigación se aplicaron los principios de la ética en la investigación, el cual parte en primer lugar de informar y lograr el consentimiento de los participantes de la investigación, cuya información lograda será mantenida como confidencial y los datos presentados de forma general. Se cumplirá el respeto al derecho de autor, citándolos correctamente, sin que se cometa plagio o autoplagio. También se aplicó el principio de independencia de la investigadora, es decir los resultados a ser precisados no tengan sesgos o manipulación para mostrar información diferente a la realidad.

IV. RESULTADOS

Resultado objetivo específico 1

Describir el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

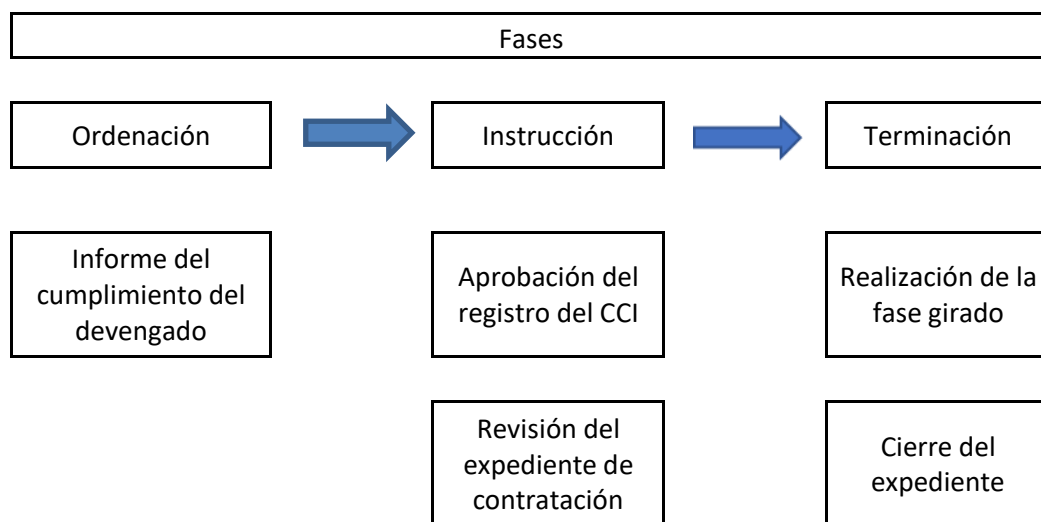


Figura 1. Procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

Interpretación

La figura 1 esquematiza las fases del procedimiento administrativo del pago de proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista -2021, donde para cada una de las fases existen actividades que se desarrollan para su cumplimiento. Así para la fase Ordenación, esta presenta la actividad del Informe del Cumplimiento del devengado y la fase de Instrucción presenta 2 actividades que son la aprobación del registro del CCI del Proveedor y la Revisión del Expediente de contratación; finalmente la fase de Terminación que presenta 2 actividades que son la realización de la fase girado y el cierre del expediente.

Resultado objetivo específico 2

Tabla 1

Nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021

Escala	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22 - 44	11	20.0%
Regular	45-88	36	65.5%
Bueno	89- 110	8	14.5%
Total		55	100.0%

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS. V.25

Interpretación

La Tabla 1 nos muestra el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021, donde la escala de Malo obtiene una frecuencia de 11 proveedores entrevistados que representa el 20.0%; Regular con 36 proveedores entrevistados que representa el 65.5% y Bueno con 8 proveedores entrevistados que representa el 14.5%

Resultado objetivo específico 3

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021

Escala	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10 - 20	8	14.5%
Regular	21-40	44	80.9%
Bueno	41-50	3	4.5%
Total		55	100.0%

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS. V.25

Interpretación

La tabla 2 nos muestra el nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021 donde la escala de Malo obtiene una frecuencia de 8 proveedores entrevistados que representa el 14.5%; Regular con 44 proveedores entrevistados que representa el 80.9% y Bueno con 3 proveedores entrevistados que representa el 4.5%.

Resultado objetivo específico 4

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Principios del procedimiento administrativo del pago a proveedores	.367	54	.000
Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores	.318	54	.000
Calidad del servicio	.419	54	.000

Fuente: base de datos contenida en SPSS v. 22

Interpretación

La tabla 3 nos presenta la prueba de normalidad de las dimensiones del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, en donde al tener una muestra igual a 55 individuos y esta ser mayor a 50 se adoptó por aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde los valores del estadístico para la dimensión Principios del procedimiento administrativo del pago a proveedores es igual a 0.367; para la dimensión Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores de 0.318; y para la variable calidad del servicio de 0.419. Tomando en consideración que en los tres casos es menor a 0.5 se asume que los valores no responden a una curva normal.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

Variables y dimensiones		Principios del procedimiento administrativo del pago a proveedores	Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores	Calidad del servicio
Principios del procedimiento administrativo del pago a proveedores	Correlación Spearman Sig. (unilateral)	1 ,00	,671 ,000	,659* ,000
Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores	Correlación de Spearman Sig. bilateral)	,671 ,000	1 ,000	,643 ,000
Calidad del servicio	Correlación de Spearman Sig. bilateral	,701 ,000	,6,43 ,0,00	1 ,000
	N	55	55	55

Fuente: Valores de la encuesta analizados con SPSS 23

Interpretación

La tabla 4 expresa la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, donde los valores del correlacional de Spearman son de 0.659 y 0.643 para la relación entre los Principios del procedimiento administrativo del pago a proveedores y las Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores con la calidad del servicio, respectivamente, y en ambos casos con una significancia de 0.00.

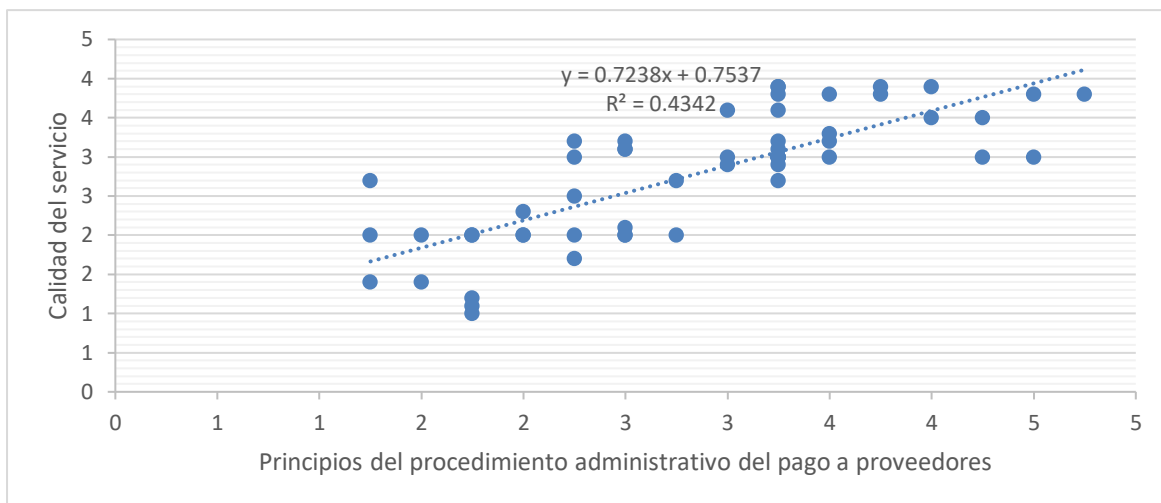


Figura 2

Dispersión de los valores de la dimensión Principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

Fuente: Valores de la encuesta analizados con SPSS 23

Interpretación

La figura 2 nos muestra la dispersión los valores de la dimensión Principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, donde se observa que la mayoría de los valores se ubica en cerca de la línea de dispersión, no existiendo una predominancia de los valores en una zona diferenciada. El valor del R^2 es igual a 0.4342.

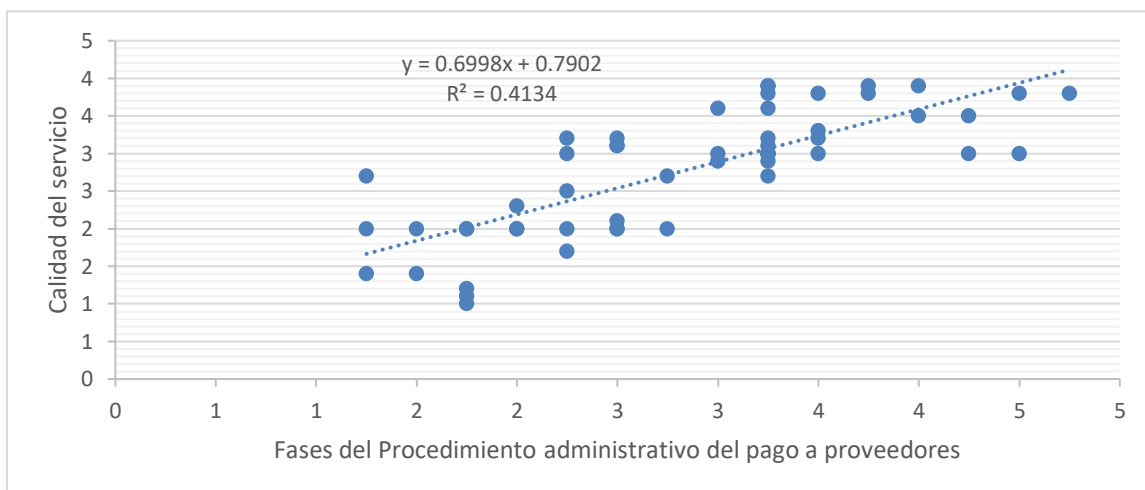


Figura 3

Dispersión de los valores de la dimensión Principios del procedimiento administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021

Interpretación

La figura 3 nos muestra la dispersión los valores de la dimensión Fases del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, donde se observa que la mayoría de los valores se ubica en cerca de la línea de dispersión, no existiendo una predominancia de los valores en una zona diferenciada. El valor del R^2 es igual a 0.4134.

Resultado objetivo general

Tabla 5

Relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021

		Procedimiento administrativo del pago a proveedores	Calidad del servicio
Procedimiento administrativo del pago a proveedores	Correlación de Spearman	1	,675
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	,675	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 5 describe la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, donde el valor del correlacional de Spearman es de 0.675, con un valor de significancia bilateral de 0.00.

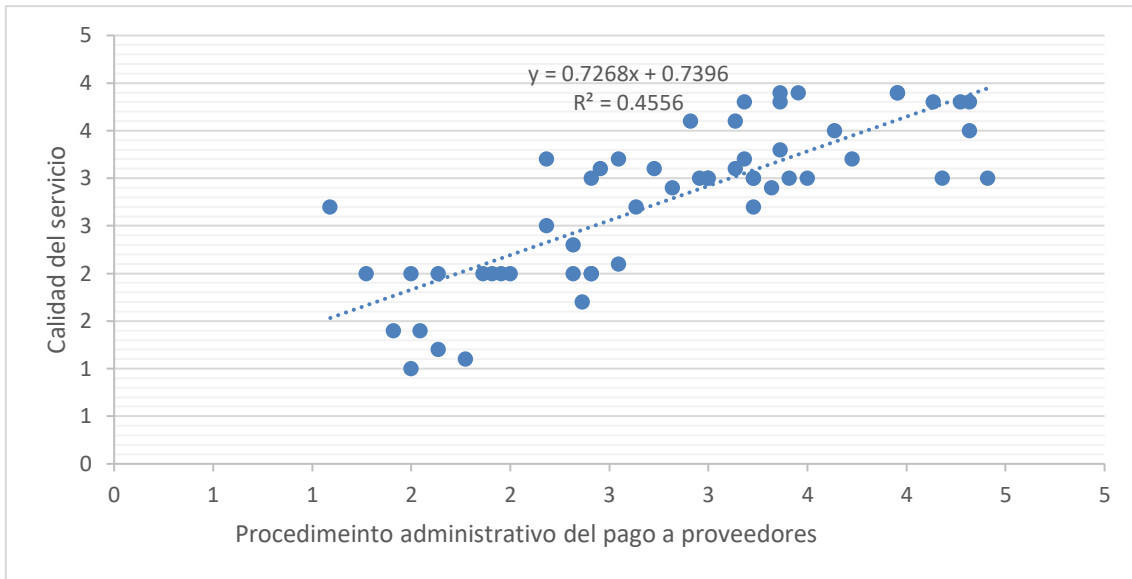


Figura 4

Dispersión de los valores del procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La figura 4 nos muestra la dispersión los valores de las variable procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, donde se observa que la mayoría de los valores se ubica en cerca de la línea de dispersión, no existiendo una predominancia de los valores en una zona diferenciada. El valor del R^2 es igual a 0.4556

V. DISCUSIÓN

Los resultados del objetivo general indican que la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, presenta una correlación positiva moderada, con valor del ρ de Spearman de 0.675, lo que nos indica una relación directamente proporcional. Siendo un valor similar al observado por Dulanto, K. (2019) que menciona que, la gestión administrativa tiene impacto significativo sobre la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018, medido mediante la rho de Spearman que tiene un valor de 0.542, valor considerado positivo y bajo. Según lo mencionado por Pérez, G. (2019) que dice que, evaluados mediante el estadístico de Spearman se evidencia la existencia que la variable gestión administrativa no actúa de forma independiente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, donde la rho de Spearman obtiene un valor de 0,66.

Teniendo como hipótesis general H_1 : La relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, 2021, es directa y significativa; y obteniendo un valor del ρ de Spearman de 0.675, y una significancia igual a p valor=0.000, se infiere que se acepta la hipótesis general.

Si tomamos el coeficiente de determinación (ρ^2) se tiene un valor de 0.4556, implicando que un 45.56% de los resultados de la calidad del servicio están condicionados por el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, por lo que la mejora de la calidad debe partir por mejorar los procesos de los procedimientos administrativos. Sustentado en la teoría de la gestión para resultados, mencionado por Plascencia (2018) que hace mención que, el desarrollo de acciones sustentadas en los logros concretos del resultado planificado, busca al máximo la articulación con los objetivos estratégicos o la misión de la entidad y así favorecer a la generación de valor agregado y o cierre brechas sociales en quienes hacen uso de dichas intervenciones

En cuanto al objetivo específico 1, que plantea describir el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, se enmarcan en el cumplimiento de los elementos del devengado y las acciones posteriores del ciclo del registro del pago establecido por el SIAF y las normas financieras del sector público, los cuales desde punto de vista de la formalidad del proceso son correctos. Siendo congruente con lo especificado por Buendía (2018; p.62) que indica que las fases del procedimiento administrativo corresponden a la iniciación, ordenación, instrucción y terminación

Teniendo como hipótesis específica H1: El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 tiene las siguientes etapas verificar la aprobación del registro del CCI del proveedor, revisión del expediente de contratación y realizar la fase girado. Se concluye que se acepta la hipótesis, debido a que todas estas etapas se verifican que se cumplen desde la formalidad del proceso.

Lo referido al objetivo específico 2, se evidencia que el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021, es regular con el 65.5% de valoración, y solo un escaso 14.5% para bueno, lo que implica que aproximadamente 5 de cada 8 proveedores lo considera que es una condición por mejorar sustancialmente. Siendo estos valores muy similares a lo observado Inga, C. y Cueva, E. (2019) que indican que, los atributos de las prestaciones de los servicios que oferta la Municipalidad Provincial de Chachapoyas muestran que el nivel de percepción es deficiente, alcanzando un valor positivo de 30.99% y en cuanto a la confianza es aún mucho más bajo, alcanzando sólo un 6.42% de valoración positiva.

Desde el enfoque doctrinario, se puede indicar que sí se tiene una valoración de los procedimientos administrativos en niveles de regular para cerca de 6 de cada 10 proveedores, es que no se vienen cumpliendo con eficiencia y calidad los procesos que ello involucra. Corroborados en las etapas del procedimiento administrativo evaluados en el objetivo específico 1 donde se afirma que se

cumple con la formalidad de los etapas del proceso administrativo, estos resultados del nivel de cumplimiento indican más bien que los aspectos de la eficiencia productiva del proceso no se cumplen. Por tanto, distante a lo afirmado por Pérez y Gardey (2012) quien indica que, el procedimiento administrativo es el elemento que garantiza la actuación administrativa, la cual no puede tener elementos de arbitrariedad y discrecionalidad debido a su sometimiento a las reglas del procedimiento.

Teniendo como hipótesis H2: El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021, es bueno, y teniendo valores de regular en 65.5%, se infiere que se rechaza la H2. Afirmando que el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021, es regular.

Lo relacionado con el objetivo específico 3, se evidencia que la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, tiene una valoración de regular con 80.9% y solo un escaso 4.5% indica que es bueno, implicando que el 95.5% de cataloga como una condición que necesita ser mejorada. Siendo estos mucho más altos que lo observado por Muñante (2018) quien al estudiar dependencias estatales en Ecuador indica que la calidad del servicio administrativo es valorado como deficiente para el 68% de la población en promedio, y a nivel de los gobiernos subnacionales esta valoración logra valores de 72%, fundamentalmente asociado a trabas burocráticas y la lentitud en la forma como se atienden las solicitudes y/o peticiones por las cuales recurren a alguna instancia gubernamental.

Cuando la calidad de los servicios de una entidad muestra resultados bajos, esto es producto de las deficiencias de la gestión, entre ellas la planificación, la puesta en marcha las políticas públicas y la transparencia en la gestión, pues estos repercuten en primer lugar en carencias técnicas de los servicios y luego en una baja percepción ciudadana del servicio recibido. Por tanto, para superar estas condiciones se debe implementar lo indicado por Hidalgo, J. (2015) que

indica que, el diseñar un modelo de gestión orientado a la calidad que se adapte a contexto del municipio, mejora de manera sustancial los procesos administrativos de la entidad generando mejor satisfacción y aumentando la fidelización de sus vecinos.

Una de las razones de la baja calidad de los servicios públicos, son las diferentes trabas burocráticas, que tienen como punto de partida los diseños organizacionales de la entidad, como son los procedimientos innecesarios y la poca capacidad para optimizar procesos, y a esto agregado muchas veces los factores actitudinales. Donde se tiene personal institucional no motivado a cumplir su labor ni mucho menos enfocado a generar el valor público que la población requiere. Siendo esto congruente con lo explicado por Torres (2017) indica que las trabas de orden burocrático tienen una incidencia en la implementación del presupuesto institucional de la Municipalidad Provincial de Picota, motivado por condiciones organizacionales y de gestión del potencial humano propias de las funciones que ejecutan los trabajadores.

Teniendo como hipótesis específica H3: La calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es buena, y con valores de la calidad en regular con 80.9%, se infiere que se rechaza la hipótesis H3, quedando configurada como: específica H3: La calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es regular.

Finalmente, en relación al objetivo específico 4 que plantea la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 es directa y significativa. Se obtiene valores del ρ de Spearman de 0.659 Y 0.671 para las dimensiones Principio del procedimiento administrativo y Fases del procedimiento administrativo respectivamente. Siendo esta una valoración positiva moderada, valor relativamente menor a lo observado por León, S (2017), quien afirma que, los componentes que configuran la gestión administrativa se encuentran relacionadas con la calidad de servicio en la

Unidad Desconcertada de Tarapoto del OSCE, donde el R de Pearson obtiene un resultado positivo de 0,806.

El coeficiente de determinación que se obtiene para las dimensiones es de 0.4342 para la dimensión Principios del procedimiento administrativo de pago de proveedores y de 0.4134 para la dimensión Fases del procedimiento administrativo al ser correlacionadas con la calidad del servicio, lo que nos permite inferir poco más del 40% de los atributos de la calidad del servicio dependen directamente de la forma como se ejecutan las dimensiones del procedimiento administrativo, por tanto, desde el punto de vista teórico, la aplicación de los principios de un procedimiento y a la vez cumplir con las fases que ello implica, cuanto mayor sea la eficiencia de su cumplimiento, mejor serán los resultados que se obtengan como parte de la gestión pública que aspira contar la población. En nuestro caso al tener una relación positiva moderada, demuestra que existen elementos de mejora. Siendo esta afirmación congruente con lo manifestado por Amado, J (2018) que dice que, la dinámica que le imprime la administración, se encuentra relacionada con las diferentes acciones que instrumentalice el Estado de acuerdo con sus políticas públicas; pero a la vez configurados sobre la base de elementos externos. Por consiguiente, estos deben ser flexibles, de fácil adaptación y capaces de auto regularse.

Teniendo como hipótesis H4: La relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 es directa y significativa, con un valor del p de Spearman de 0.659 y 0.643 para las dimensiones principios de procedimiento y fases del procedimiento respectivamente, con un valor de p valor= 0.000, se acepta la H4.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva y moderada entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, con valor del p de Spearman de 0.675, con un coeficiente de determinación igual a 0.4556.
- 6.2. El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, desde la formalidad son correctos y cumple los elementos del devengado y las acciones posteriores del ciclo del registro del pago establecido por el SIAF y las normas financieras del sector público.
- 6.3. El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021, es regular, con un valor del 65.5%
- 6.4. La calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es regular con un valor del 80.9%
- 6.5. Existe relación positiva y moderada entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, teniendo un valor del p de Spearman de 0.659 y 0.643, para las dimensiones principios de procedimiento y fases del procedimiento respectivamente, y los valores del coeficiente de determinación de 0.4342 y 0.4134 para ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista para que desarrolle procesos institucionales adecuados a la Gestión por Procesos, con énfasis en el procedimiento administrativo del pago a proveedores , definiendo indicadores de calidad.
- 7.2. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021, en el marco de la Gestión por Resultados definir indicadores de gestión de los procedimientos administrativos y visibilizarlos hacia la población, para la generación de espacios de control ciudadano como parte de la gobernabilidad democrática y participativa, que pueden formar parte del proceso de Rendición de Cuentas.
- 7.3. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021, a implementar un Buzón de Sugerencias para recoger quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios en general y de los proveedores en particular, tendientes a generar procesos de retroalimentación de los procesos administrativos municipales, identificando lecciones aprendidas y buenas prácticas de gestión.
- 7.4. Al alcalde la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, a implementar acciones de vigilancia ciudadana de la calidad prestacional de los servicios municipales, que permitan mejorar las percepciones sobre la transparencia y la calidad de la gestión, incorporando en esta acción al Consejo de Participación Local
- 7.5. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 a desarrollar procesos de desarrollo de capacidades en el marco de lo dispuesto por el D.L. N° 1025, que aprueba las normas de capacitación y rendimiento para el sector público, a fin de mejorar las competencias de los trabajadores en el tema del procedimiento administrativo y la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Aliaga, P (2018) *Gestión Pública*. Lima. Perú: Palestra editores
- Amado, J (2018) Actuaciones administrativas en el marco del derecho administrativo global (artículo científico) Universidad Libre, Revista Gestión, año 2, número 8. Bogotá. Colombia. Recuperado de: https://issuu.com/canalespublicos001/docs/gnc_1_lt_4.amado.2018.pff
- Arévalo, P. (2017) *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de maestría) por la Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto
- Bernal, E. (2014). *Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación*. Lima. Perú. Palestra editores.
- Bitner, M. (2014) *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. (2da. Edit) New York. USA: Journal of Marketing,
- Bradley, W (2013) *The Quality and Satisfaction of Health Care*. Washintong. DC. USA: Edit. Harcourt S.A
- Brooks R. (2015) *Internal service quality*. Nuew Yersey. USA: Internacional Bradford
- Buendía, P (2018) *Public Works Management and Control Processes*. NY. USA Inter-American Development Bank
- Chueca, P (2018) *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. Inter-American Development Bank.
- Decreto Legislativo N° 1272. (23 marzo, 2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial El Peruano. Lima. Perú.
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú. Recuperado de:
- González, F. (2016). Definición de Procedimiento Administrativo. Real Academia Española y Consejo General del Poder Judicial, Diccionario del español jurídico. Madrid. España.
- Hernández Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Grill Hill Editores.

- Hidalgo, J. (2015). Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadm Canton Babahoyo. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Babahoyo. Ecuador. Recuperado de:<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Inga, C. y Cueva, E. (2019) Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. (artículo científico) *Revista Académica Asunción*, vol.7, N°.2, dic. 2019. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Instituto de Estudios Peruanos - IEP (2019) *Percepción de Confianza de las Instituciones Publica, 2018*. Lima. Perú: IEP Publicaciones. Recuperado de: https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2016/03/percepcion_instituciones_2019-1.pdf
- Jiménez, P (2017) *Quality control of public services*. New York, USA: Inter-American Development Bank
- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (2015). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Johnson College of Business
- León, S. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1
- Ley 27658 (17 enero 2002) *Ley de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario Oficial El Peruano.
- Molina, O. (2014). *Calidad de los Servicios*. Madrid. España. Editorial Mundo
- Morales, C; Tarazona, D. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Periodo 2015. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Recuperado de:<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad de servicio*. Santiago de Chile: Logistec editores
- Muñante, O (2018) *Los Gobiernos Subnacionales en Colombia; Calidad del servicio*. Bogotá. Colombia.: Instituto de Gobernabilidad de la Universidad Javeriana.
- Ortiz, E. (2018). *Administrative Act in the Public Administration. Administrative Law Review*. New York. USA: Laws and Law Publishers
- Pimentel, M y Guimaraes, P (2016) *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que oferta la Administración Zonal Calderón a los usuarios* (tesis de maestría) por la Universidad Central del Ecuador.
- Peña, J. (2020). ¿Qué es la calidad de servicio? Universidad de Alcalá. Blog del Centro Europeo de Postgrado. Madrid. España. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>]
- Pérez, G. (2019). *Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú. Recuperado de: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J; Gardey, A. (2012). *Definición de procedimiento administrativo*. Recuperado de: <https://definicion.de/procedimiento-administrativo>
- Saavedra, V (2016) *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Thompson, Y (2013) *Satisfaction of public services*. Washington DC. USA: World Bank.
- Torres, J (2017) *Trabas burocráticas y su impacto en la ejecución del presupuesto institucional de la Municipalidad Provincial de Picota, región San Martín, período, 2015* (tesis de maestría) Universidad Alas Peruanas. Lima.


ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procedimiento administrativo del pago a proveedores	Conjunto de actuaciones que implementa la administración gubernamental para la adoptar una decisión, en pro de atender un interés público; siendo la forma innata de las funciones administrativas. En ese sentido, cualquier procedimiento administrativo es una fase que prepara el dictamen del acto final. (Ortiz; 2018; p.45)	Determinación del procedimiento administrativo que lleva a cabo la Municipalidad Distrital Bajo Biavo, desde los principios de su aplicación y las fases de su aplicación, medidos mediante un cuestionario de encuesta, con una escala ordinal.	Principios de su aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Legalidad, debido procedimiento • Impulso de oficio • Razonabilidad • Imparcialidad • Informalismo • Presunción de veracidad • Buena fe procedimental, • Celeridad • Eficacia • Verdad material • Participación • Simplicidad • Uniformidad • Predictibilidad o de confianza legítima • Privilegio de controles posteriores • Ejercicio legítimo del poder • Responsabilidad • Acceso permanente 	Ordinal
			Fases de su aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciación • Ordenación • Instrucción • Terminación 	
Calidad del servicio	Grado en que son atendidas o no las necesidades de los usuarios, parte por definir de forma previa los factores subjetivos sobre la cual se efectuarán los juicios que adoptarán las personas luego de recibido el servicio. (Bitner; 2014; p.11).	Determinación de la calidad de los servicios brindados a los proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo desde los factores técnicos y actitudinales, medidos mediante un cuestionario de encuesta, con una escala ordinal.	Factores técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de especificaciones técnicas • Oportunidad del servicio • Empleo de tecnologías • Coordinaciones entre las áreas • Cumplimiento del TUPA 	Ordinal
			Aspectos actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido • Cortesía y amabilidad • Facilidades para resolver problemas • Comodidad de la atención • Comunicación asertiva 	

Matriz de consistencia

Título: Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista-2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021</p> <p>Objetivos específicos Describir el procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021</p> <p>Medir el nivel del procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista-2021</p> <p>Medir el nivel de la calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021</p> <p>Medir la relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación entre el procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es directa y significativa.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 tiene las siguientes etapas verificar la aprobación del registro del CCI del proveedor, revisión del expediente de contratación y realizar la fase girado.</p> <p>H2: El procedimiento administrativo del pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo provincia de Bellavista- 2021, es bueno</p> <p>H3: La calidad del servicio en el pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021, es buena</p> <p>H4: La relación entre las dimensiones del procedimiento administrativo del pago a proveedores y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista- 2021 es directa y significativa.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>Diseño:</p>  <p>Donde M= Muestra de la investigación O1: Variable1, Procedimiento administrativo de pago de proveedores O2: Variable 2, Calidad del servicio</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 110 proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 55 proveedores de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo</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">Procedimiento administrativo del pago a proveedores</td> <td>Principios de su aplicación</td> </tr> <tr> <td>Fases de su aplicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad del servicio</td> <td>Factores técnicos</td> </tr> <tr> <td>Factores actitudinales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Procedimiento administrativo del pago a proveedores	Principios de su aplicación	Fases de su aplicación	Calidad del servicio	Factores técnicos	Factores actitudinales
Variables	Dimensiones										
Procedimiento administrativo del pago a proveedores	Principios de su aplicación										
	Fases de su aplicación										
Calidad del servicio	Factores técnicos										
	Factores actitudinales										

Instrumento de recolección de datos:

Procedimiento administrativo del pago a proveedores

Adaptado de Aliaga (2018)

Instrucciones:

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

Niveles de la escala:

1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión/Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Principios de su aplicación					
1	Considero que el pago a proveedores en la municipalidad sigue los principios de legalidad y el debido procedimiento.					
2	Considero que las autoridades de la municipalidad dirigen e impulsan de oficio el procedimiento administrativo para el pago a proveedores de manera ordenada buscando la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para su resolución.					
3	Considero que en el pago a proveedores de la municipalidad se aplica el principio de razonabilidad del procedimiento administrativo.					
4	Considero que en el pago de proveedores en la municipalidad se aplica el principio de imparcialidad del procedimiento administrativo.					
5	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el criterio de informalismo del procedimiento administrativo.					
6	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica la presunción de veracidad del procedimiento administrativo.					
7	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de buena fe procedimental del procedimiento.					
8	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica la celeridad en el procedimiento administrativo.					
9	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica la eficacia en el procedimiento administrativo.					
10	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de verdad material en el procedimiento administrativo.					
11	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de participación en el procedimiento administrativo.					
12	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de simplicidad en el procedimiento administrativo.					
13	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de Uniformidad en el procedimiento administrativo.					
14	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de predictibilidad o confianza legítima en el procedimiento administrativo.					
15	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio del privilegio de controles posteriores en el procedimiento administrativo.					

16	¿Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio del ejercicio legítimo del poder en el procedimiento administrativo para el pago a proveedores en la municipalidad?				
17	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de responsabilidad en el procedimiento administrativo				
18	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica el principio de acceso permanente en el procedimiento administrativo				
	Dimensión: Fases de su aplicación				
19	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se cumple las acciones de la fase de Iniciación del procedimiento administrativo				
20	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se aplica se cumple las acciones de la fase de Ordenación del procedimiento administrativo				
21	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se cumple las acciones de la fase de Instrucción del procedimiento administrativo.				
22	Considero que en el pago a proveedores en la municipalidad se cumple las acciones en la fase de terminación en el procedimiento administrativo.				

Calidad del servicio
adaptado de Buendía (2018)

Instrucciones:

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

Niveles de la escala:

1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión/Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Factores técnicos					
1	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se cumplen las especificaciones técnicas.					
2	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se cumple con la oportunidad adecuada.					
3	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se cumple con el empleo de tecnologías adecuadas.					
4	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se desarrolla las coordinaciones entre las áreas para hacerlos eficientes.					
5	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se aplican correctamente los considerandos estipulados en el TUPA, especialmente las tarifas y costos de los trámites.					
	Dimensión: Aspectos actitudinales					
6	Considero que los servicios que brinda la municipalidad se otorgan con un Trato adecuado.					
7	Considero que los servicios que brinda la municipalidad se otorgan con cortesía y amabilidad.					
8	Considero que los servicios que brinda la municipalidad se otorgan facilidades para resolver problemas cuando estos se presentan.					
9	Considero que los servicios que brinda la municipalidad se otorgan con la comodidad que la atención requiere.					
10	Considero que en los servicios que brinda la municipalidad se otorgan con una comunicación asertiva.					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jhon Wilian Malca Saavedra
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo- Escuela de Postgrado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Instrumento de Recolección de Datos
 Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

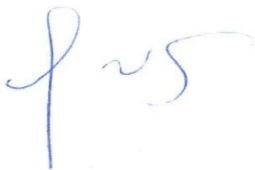
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en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

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 47 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 28 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jhon Wilian Malca Saavedra
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo- Escuela de Postgrado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Instrumento de Recolección de Datos
 Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

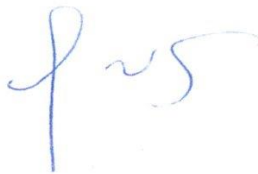
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en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

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 47 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 28 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller

Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo – Escuela de Post Grado

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Instrumento de recolección de Datos

Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. 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, 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: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 47 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 28 de mayo de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo – Escuela de Post Grado
 Especialidad : Doctor en Gestión Publica y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Instrumento de recolección de Datos
 Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. 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, 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: Procedimientos Administrativos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procedimientos Administrativos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procedimientos administrativos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 28 de mayo de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jorge Fernando Gómez Reategui
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo – Escuela de Post Grado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Instrumento de recolección de Datos
 Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. 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, 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: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 47 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de junio de 2021


 Dr. Jorge Gómez Reategui
 C.E.L. 09838

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jorge Fernando Gómez Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo – Escuela de Post Grado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Instrumento de recolección de Datos
 Autor (s) del instrumento (s) : Madeleyne Monteza Limay

II. 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, 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: Procedimientos Administrativos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procedimientos Administrativos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procedimientos administrativos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 47 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

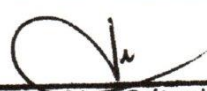
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de junio de 2021


 Dr. Jorge Gómez Reátegui
 C.E.L. 09838

Sello personal y firma

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**Constancia de autorización donde se ejecutó la
investigación**

El que suscribe, Gerente de la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, deja constancia que:

La Señorita Br. Madeleyne Monteza Limay, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, ha solicitado los permisos, revisando la información de los procedimientos administrativos; y desarrollado encuestas a los proveedores de la Municipalidad, con la finalidad de llevar a cabo su investigación titulada “Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021”

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinente

Bajo Biavo, Julio de 2021

Firma y sello.



BACH. ECON. JAIR JOSE FERNANDEZ FARFAN
GERENTE MUNICIPAL (E) DE LA MOBB
D.N.I. Nº 47311593

Variable 1: Procedimiento administrativo del pago a proveedores																						
Encuestado	Dimensión: Principios de su aplicación																		Fases de su aplicación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
6	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
8	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
9	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3
10	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3
12	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
13	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
14	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2
15	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3
17	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
18	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5
19	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2
20	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2
21	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
22	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
24	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
25	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3
26	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
27	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
28	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
29	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
30	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
32	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2
33	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4
34	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4
35	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
36	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
38	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
39	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
40	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
42	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4
43	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
44	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
45	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
46	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
49	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
50	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
51	3	4	2	4	5	3	4	4	2	4	2	4	5	4	5	3	4	2	4	5	3	4
52	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
53	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1
54	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3

	variable 2 : Calidad del servicio									
	Factores técnicos					Aspectos actitudinales				
Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
3	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
8	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
11	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	5	3	5	5	3
17	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
23	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
26	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
27	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
41	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
54	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
55	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3