



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Procedimientos administrativos y calidad de servicio al  
ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas,  
2022**

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

**AUTOR:**

Balarezo Inuma, Roy ([orcid.org/0000-0001-5118-9446](https://orcid.org/0000-0001-5118-9446))

**ASESOR:**

Dr. Barbaran Mozo, Hipolito Percy ([orcid.org/0000-0002-9316-202X](https://orcid.org/0000-0002-9316-202X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**Línea de Responsabilidad Social Universitaria**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia, por el apoyo incondicional mostrado en todo momento la misma que me motivó emprender este reto y así poder terminar con éxito esta investigación

Roy

## **Agradecimiento**

A los docentes y asesor del curso que día a día compartieron largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron que no es indiferente hacer de los estudiantes ejemplares profesionales

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Variables y Operacionalización .....	29
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5. Procedimientos .....	33
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos.....	34
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>51</b>

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b>	Prueba de normalidad.....	35
<b>Tabla 2</b>	Relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.	36
<b>Tabla 3</b>	Relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. ....	38
<b>Tabla 4</b>	Relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. ....	40
<b>Tabla 5</b>	Relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. ....	42

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Gráfico de dispersión entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio .....	37
<b>Figura 2</b>	Gráfico de dispersión entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio .....	39
<b>Figura 3</b>	Gráfico de dispersión entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio .....	41
<b>Figura 4</b>	Gráfico de dispersión entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio.....	43

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo diseño no experimental, transversal y correlacional, cuya población y muestra fue de 115 ciudadanos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados mediante juicio de expertos, la confiabilidad fue 0,984 para la primera variable y de 0.981 para la segunda variable, los principales resultados fueron que existe relación positiva alta y significativa entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano, existe relación positiva alta y significativa entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano. Concluyendo que existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,900 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, el 81 % de los procedimientos administrativos influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: procesos, calidad, resultado.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative procedures and quality of service to the citizen in the Provincial Municipality of Alto Amazonas, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 115. citizens. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the reliability was 0.984 for the first variable and 0.981 for the second variable, the main results were that there is a high and significant positive relationship between standards and regulations and quality of service to the citizen, there is a high and significant positive relationship between the cost of the procedure and the quality of service to the citizen. Concluding that there is a significant relationship between administrative procedures and the quality of service to the citizen in the Provincial Municipality of Alto Amazonas, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.900 (high positive correlation) and a p value equal to at 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); Furthermore, only 81% of administrative procedures influence the quality of service.

Keywords: processes, quality, result.



## I. INTRODUCCIÓN

En el plano internacional, el exceso de burocracia ha sido el principal obstáculo para que los procedimientos administrativos no sean eficientes, perjudicando las actividades económicas y sociales, también, ha ocasionado grandes costos entre las instituciones y los ciudadanos, dado que, la relación entre ellos se debilita a medida que exista más burocracia, debido a que las organizaciones no implementan la simplificación administrativa, no reducen los costos y el tiempo de los trámites, y al mismo tiempo no mejora la gestión administrativa (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2009, p.8). Por otra parte, la calidad de servicio ha sufrido varios cambios, dado a la crisis sanitaria, la calidad ha tenido que ajustarse a las nuevas necesidades de los ciudadanos con la finalidad de otorgarle el mejor servicio (Cruz *et al.*, 2018, p.261). Asimismo, en Bulgaria, Emilova (2019) menciona que el 61,3% no ha empleado un modelo propio para regularizar su proceso administrativo, el 46,8% consideró que analizan estos procesos una vez al año, el 37,1% manifestó que analizan las necesidades administrativas y el 61,3% manifestó que analizan los costos y el tiempo de los servicios administrativos que prestan.

Por otra parte, en América Latina y el Caribe, según Keefer y Scartascini (2020) solo un promedio de 0,29 de confianza tienen los usuarios hacia los gobiernos, mientras los gobiernos locales (municipios) tienen una confianza sobre sus servicios de 0,4. Ante esta situación, las municipalidades regionales y locales no han hecho énfasis en la confianza de la población que es uno de los componentes para medir la calidad de servicio; por consiguiente, no reducen las asimetrías en la información y cumplen con sus promesas, de esa manera, no mejorar su calidad de servicio.

En el ámbito nacional, Cabezas *et al.* (2017) mencionaron que el 80,8% de las municipalidades del Perú requieren capacitación respecto a los procedimientos administrativos. Además, el 99,1% tiene un sistema informático que no les permite reducir los tiempos de los procesos. No obstante, en Lima, 51 municipalidades no cuentan con procedimientos administrativos. A lo mencionado antes, los procedimientos administrativos en el país han estado sometidos a muchas irregularidades, causados por la falta de información y capacitación. Ante esta

situación, los procesos no han sido regularizados de la mejor manera, generando dificultades para el trabajador de la municipalidad y para el ciudadano que realiza su trámite.

Por otro lado, en Piura, en el año 2018, Paiva y Meca (2018) mencionaron que el 40,5% de los usuarios consideró deficiente la gestión de la calidad de servicio, el 32,8% consideró deficiente la satisfacción que le otorga la municipalidad, el 32,3% consideró que la información brindada por la institución es deficiente, el 25,1% consideró que la infraestructura de la municipalidad es deficiente, el 24,6% manifestó que la atención es deficiente y el 18,5% consideró que los procesos de los trámites son deficientes. Esto demuestra que la municipalidad de este distrito no brinda una calidad de servicio adecuada, dado que, no cuenta con las estrategias y herramientas adecuadas para satisfacer todas las necesidades de los ciudadanos.

En el ámbito local, los procedimientos administrativos realizados por la municipalidad provincial de Alto Amazonas, probablemente, están teniendo dificultades para su ejecución desde que inicio la crisis sanitaria, debido a que el personal de atención no tiene un conocimiento claro de los lineamientos internos de la institución, los procedimientos administrativos efectuados por la municipalidad presentan dificultades para los ciudadanos que quieran realizar sus trámites, la calidad de servicio no está cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos, debido a la falta de modernización en los ambientes, la prestación del personal no es oportuna, los plazos fijados de los trámites son muy extensos, la demora de la atención del personal y de las plataformas virtuales, generando que los ciudadanos no estén satisfechos con la atención que reciben, generando de esta manera mayor acumulación, complicación, lentitud y demora de los procedimientos. En resumen, existe un problema de desconocimiento; es decir, no se sabe cuánto o cómo se relaciona a los procedimientos administrativos a nivel de la provincia de Alto Amazonas para optimizar la calidad de servicio al ciudadano.

A raíz de la problemática mencionada se formuló el siguiente **problema general**:  
¿Cuál es el nivel de relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?

Por otra parte, se planteó los siguientes problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?, ii) ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?, iii) ¿Cuál es el nivel de relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?.

Asimismo, la presente investigación **es conveniente** ya que permitió a la institución que corrijan cada problema con el fin de que mejore su gestión, y por otro lado cuenten con un personal adecuado para su respectiva área. Por otra parte, tiene una **relevancia social**, dado que, pretendió revelar si la población está satisfecha con la atención que reciben en sus procedimientos que realizan, de ese modo, se puede ayudar a la gerencia municipal a brindar servicios de calidad. Por otro lado, tiene un **valor teórico**, ya que brindó un aporte a la comunidad científica mediante teorías importantes representativas sobre el tema. Del mismo modo, tiene un **valor práctico**, debido a que se brindaron aportes a la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, que ayudaron a proponer soluciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios dirigidos para los ciudadanos, lo cual repercutió de forma positiva en la institución. Finalmente, tiene un **valor metodológico**, porque el análisis estadístico respectivo permitió conocer el vínculo entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano.

Por otra parte, se presenta el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Además, se presenta los siguientes **objetivos específicos**: i) Establecer la relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ii) Establecer la relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, iii) Definir la relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

Del mismo modo se presenta la siguiente hipótesis general: Existe relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la

Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Por otra parte, se presenta las siguientes hipótesis específicas: i) Existe relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ii) Existe relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, iii) Existe relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para comenzar, Torres y Luna (2017), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 385 usuarios encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que, el 70% otorgó una puntuación alta a los elementos tangibles, el 90% otorgó una puntuación alta a los aspectos de seguridad y empatía, el 55% otorgó una puntuación alta al aspecto fiabilidad, además, existe una buena vibra por parte de la población que han sido atendidos en estos bancos, sobre la calidad de servicio que brindan estas instituciones.

Además, Rojas et al. (2019), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 340 ciudadanos encuestados por medio del cuestionario. Concluyó que mostraron un coeficiente de correlación de 0,844 entre la eficiencia de los procedimientos administrativos y la satisfacción del ciudadano, de 0,839 entre la calidad de servicio y como satisface al ciudadano, de 0,691 entre el equipamiento y la satisfacción del ciudadano y de 0,804 entre la atención y como satisface al ciudadano.

Del mismo modo, Santos et al. (2014), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 278 ciudadanos encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que el 60,1% y 48,9% están algo satisfechos con las instalaciones y la empatía del personal que atiende en el municipio, respectivamente, la rapidez de atención fue el aspecto con menor satisfacción, siendo 30,2%. Asimismo, obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,195 entre la eficiencia de servicios y la calidad administrativa, de 0,538 entre la preocupación por los clientes y la calidad administrativa y de 0,145 entre el lenguaje usado en los documentos y la calidad administrativa, además la calidad de servicio está muy influenciada por los atributos que tiene la municipalidad.

Asimismo, Sawitri et al. (2018), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 97 ciudadanos encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que se arrojaron una correlación de 0,315 entre el procedimiento administrativo y la calidad de servicio, de 0,218 entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del ciudadano y de 0,387.

Por otra parte, se presentan los siguientes estudios nacionales y local relacionados con el objetivo de la presente investigación:

Casiano y Cueva (2020), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 132 ciudadanos encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que se arrojaron un coeficiente de correlación de 31,08 entre el servicio de seguridad y la confianza, de 27,24 entre el servicio de alumbrado y la confianza, de 26,10 entre el servicio de salud y la confianza, de 25,68 entre el servicio de protección al menor y la confianza y de 23,81 entre el servicio de seguridad ciudadana y la confianza, es decir, que a mayor nivel de confianza existe una mejor percepción de la población ante los servicios prestados a la municipalidad.

Además, Castillo et al. (2020), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 157 ciudadanos encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que el 57%, el 54%, el 53%, el 46%, el 45%, el 42%, el 46% y el 43% considera inadecuadas las instalaciones, el seguimiento que le dan al servicio, la capacidad de resolución de problemas, los procesos de trámites, la actitud del personal de atención, la velocidad de atención, el uniforme de los trabajadores y la manera de comunicarse, respectivamente, es decir que municipalidad no tiene una percepción positiva alta, por parte de los ciudadanos, sobre los aspectos que permiten evaluar la calidad de servicio.

Del mismo modo, Flórez (2019), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 140 pacientes encuestados por medio del cuestionario. Concluyó que existe un coeficiente de correlación de 0,251 entre la planificación administrativa y la calidad de servicio, es decir, los procedimientos tienen una incidencia baja sobre la calidad de servicio.

Igualmente, Verde et al. (2018), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 373 contribuyentes encuestados por medio del cuestionario. Concluyeron que los hallazgos mostraron un coeficiente de correlación de 0,794 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

A nivel local, Barrera e Ysuiza (2018), mediante un estudio básico no experimental comprendido por una muestra de 74 trabajadores, con la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que existe una correlación de 0,872 entre la calidad de servicio y la gestión administrativa, de 0,872 entre la planificación y la calidad de servicio, de 0,895 entre la organización y la calidad de servicio, de 0,718 entre la dirección administrativa y la calidad de gestión, de 0,975 entre el control de los procesos administrativos y la calidad de servicio, es decir, existe una relación significativamente alta entre la calidad de servicio y la gestión administrativa.

Antes de poder definir la variable, se describirá sus elementos, en cuanto a **procedimiento**, es el conjunto de acciones que ayudan a cumplir los objetivos institucionales, en cuanto a **administrativo**, son todas a las actividades internas que se desarrollan en el desarrollo de una actividad (Potesil et al, 2021). Para empezar, los **procedimientos administrativos** son un conjunto de acciones, donde se aplican unas series de documentaciones, los cuales pueden entrar o salir de la institución, cuyo proceso permite registrar las actividades relacionadas al vínculo entre el ciudadano y la institución, es decir, es el procesamiento de datos que necesita realizar el personal administrativo de una institución para tomar una decisión en función a las necesidades del ciudadano, de ese modo, logra tener una decisión informada. Asimismo, estos procesos van acompañados de un conjunto de documentos, donde el ciudadano se compromete a cumplir con lo escrito en los trámites, los cuales están sujetos a requisitos legales, de esta forma, se proporciona un mayor control del tiempo y de la calidad del cumplimiento de lo escrito en los trámites (Trashlieva & Radeva, 2018).

Por otro lado, Marume (2016) mencionó que estos procedimientos pueden aplicarse de diferentes maneras, y son aplicadas en todas las organizaciones e instituciones cuyos servicios están relacionados a la resolución de las necesidades de los ciudadanos, de tal modo, deben mantener un orden durante su proceso con la finalidad de cumplir con los compromisos (p. 44). Del mismo modo, Potesil *et al.* (2021) definieron a los procedimientos administrativos como un fenómeno que tiene todo ciudadano derecho a

recibir, dado que, permiten realizar actividades y servicios en beneficio del ciudadano, de tal modo, las decisiones que tome la institución deben mejorar las condiciones de servicio que reciben los ciudadanos. Además, consideraron que los procedimientos se originan a raíz de las obligaciones (por ejemplo, pagos de multas) que tiene el ciudadano con la institución, es decir, las obligaciones y derechos del ciudadano dependen de las decisiones que se toman en el procedimiento administrativo (p.1).

En cuanto a su importancia de los procedimientos administrativos, Flores *et al.* (2019) manifestaron que son importantes para la ejecución de las funciones administrativas de la institución, de este modo, ayuda a controlar los problemas internos y externos que se presenten al generar dicho proceso, generando resultados positivos (pp. 70-71). Del mismo modo, Potesil *et al.* (2021) consideraron que los procedimientos administrativos son fundamentales para realizar diversas actividades y acceder a diferentes servicios, por ejemplo, la creación de un negocio, incluso, este procedimiento no debe llegar a ser muy complejo y formal, sino que debe ser más transparente (p.2).

Por otra parte, Garrido *et al.* (2019) mencionaron que los procedimientos administrativos sirven de apoyo para mejorar los servicios otorgados por una institución a los ciudadanos, permitiéndole ser más eficiente en su trabajo a los profesionales de administración. Dicho lo anterior, la eficiencia de estos trabajadores produce una mejor calidad de servicio respecto a la planificación de los trámites y de la atención al ciudadano, asimismo, estos procedimientos son importantes para la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo de la institución, permitiendo la optimización de las operaciones administrativas (pp.1-9).

Existen tres tipos de procedimientos administrativos que se aplican en una organización o institución. Para comenzar, tenemos los procedimientos **extra organizacionales**, que son las actividades administrativas externas que efectúa la organización destinada a solucionar las necesidades de los ciudadanos, de ese modo, permitiendo un mayor compromiso en cuanto al cumplimiento de las prestaciones de servicios, además, es fundamental que,



durante este proceso, los ciudadanos tengan mucha comunicación con el área administrativa mediante una información clara y transparente de los pasos que tiene que realizar para solucionar su problema o adquirir un nuevo servicio. Siguiendo lo anterior, tenemos los procesos **intraorganizacionales**, los cuales se refieren a los procesos administrativos que sirven como apoyo para mejorar la gestión dentro de una unidad administrativa de la organización. Finalmente, tenemos los procesos **interorganizacionales**, que consiste en los procedimientos administrativos que permiten mejorar la eficiencia de las tareas y actividades designadas en las diferentes unidades administrativas de una organización. La eficiencia de este procedimiento depende de la comunicación, del apoyo y de la supervisión entre las unidades administrativas, lo cual conlleva a que los ciudadanos tengan un mejor servicio por parte de la organización (Kuhlmann *et al.*, 2021, p.165-176).

En cuanto a las funciones de los procedimientos administrativos dentro de una organización, González *et al.* (2020) manifestaron las siguientes cuatro funciones: En primer lugar, permite planificar las actividades y objetivos que debe cumplir una organización para un periodo determinado; en segundo lugar, permite organizar los recursos que tiene a disposición una organización para desarrollar sus actividades destinadas al cumplimiento de sus objetivos; en tercer lugar, permite direccionar la ejecución de proyectos y actividades planificados con el fin de resolver las necesidades de los ciudadanos; por último, permite un mayor control de las tareas ejecutadas por la organización, y que estas no se encuentren alejadas de las metas trazadas (p.33).

De acorde con Trashlieva & Radeva (2018) quienes hacen referencia que estos procesos también debe tener acompañado diversidad de documentos, solicitados para el trámite que realice el ciudadano, a su vez tiene que tener un compromiso por parte del ciudadano que éste va a cumplir con todos los trámites necesarios y los aspectos de forma ilegal es que se necesite con el fin de cumplir con todo aquello solicitada por la institución para que pueda procesar, toda la documentación sustentadora y llevar a cabo el procedimiento administrativo. Sin embargo, se ha observado que en algunas entidades del

estado han establecido ciertos requisitos que van más allá de los necesarios, representando estas barreras burocráticas de aquellos trámites necesarios.

A su vez desde otro punto de vista, se tiene lo señalado por el autor Marume (2016) quién hace referencia que estos procedimientos pueden realizarse o aplicarse de diversas maneras, las mismas que son empleadas dentro de organizaciones e instituciones sin admitir diferencia alguna entre las privadas y las públicas, sino aquellas que están orientadas al cumplimiento de ciertas necesidades de aquellos ciudadanos, de manera que se pueda realizar o tener un orden adecuado de todo el proceso, que el ciudadano se sienta conforme con aquellas acciones que ha ejecutado la organización, asegurando el cumplimiento efectivo de sus necesidades, sin la imposición de mayores requisitos que los estrictamente necesarios.

Bajo la misma línea de ideas se tiene lo expresado por los autores Potesil *et al.* (2021) quienes se hicieron referencia que es aquella actividad que tiene que percibir o recibir el ciudadano por parte de una determinada entidad, las mismas que deben poder permitir la realización de actividades y servicios en beneficio del ciudadano, de tal modo, las decisiones que tome la institución deben mejorar las condiciones de servicio que reciben los ciudadanos. Además, consideraron que los procedimientos se originan a raíz de las obligaciones que tiene el ciudadano con la institución, es decir, las obligaciones y derechos del ciudadano dependen de las decisiones que se toman en el procedimiento administrativo, Es por ello que se necesita también establecer aquellos requisitos básicos que debe cumplir el ciudadano con la finalidad de que sea atendido de manera correcta.

A su vez, los autores Flores *et al.* (2019), quienes señalan que la importancia de este determinada clase de procesos, es que forman parte fundamental de la ejecución de ciertas funciones de carácter administrativo de una determinada entidad o institución, siendo este punto clave para controlar todos aquellas actividades internas y externas, que se desarrollen dentro de un proceso administrativo que busca atender la solicitud o el requerimiento del ciudadano, y es así que medio del desarrollo de todo este proceso se podrá observar si existen ciertas falencias que necesitan ser corregidas o

subsanaadas para poder desarrollar de manera más adecuada todo este proceso, y aquel fin de esta entidad es atender al ciudadano de manera positiva, generando a su vez una perspectiva positiva respecto a la imagen institucional.

De una manera similar a la ya expresada, se tiene que los autores, Potesil *et al.* (2021) hicieron referencia a que tus procedimientos administrativos representan un punto fundamental y vital para una entidad respecto al desarrollo de la diversidad de actividades que ejecuta, desarrolla para brindar un acceso a los diversos servicios que tiene, los mismos, que a su vez se encuentran orientados a una solicitud por parte del ciudadano. Las organizaciones deben contemplar requisitos básicos y estrictamente necesarios que deben ser solicitados a los ciudadanos para que la entidad pueda desarrollar su procedimiento administrativo, y no generar requisitos engorrosos que puedan generar demora en el trámite del ciudadano y, a su vez, que éste cumpla con ciertos requisitos que van más allá de lo estrictamente contemplado.

Asimismo, se tiene a lo expuesto por Garrido *et al.* (2019) quienes hicieron referencia que estos procedimientos administrativos sirven de apoyo para mejorar los servicios otorgados por una institución a los ciudadanos, permitiéndole ser más eficiente en su trabajo a los profesionales de administración. Aunado a ello, la eficiencia de estos trabajadores produce una mejor calidad de servicio respecto a la planificación de los trámites y de la atención al ciudadano, asimismo, estos procedimientos son importantes para la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo de la institución, permitiendo la optimización de las operaciones administrativas.

A su vez González *et al.* (2020) hace referencia a la existencia de 3 tipos estrictamente definidos de procedimientos administrativos que se dan dentro de una determinada organización. Existiendo una clara diferenciación entre las 3, puesto que una de ellas, la extra organizacional, son aquellas actividades de carácter administrativo externo que desarrolla la Organización para la solución adecuada de las necesidades del ciudadano. A ella está ligada a la intro-organizacional, que son aquellos procesos administrativos

que son meramente de apoyo; y de manera final presenta la Inter organizacional, que son aquellos procedimientos administrativos que sirven para generar una mejora respecto a la eficiencia de aquellas actividades o tareas determinadas dentro de la organización.

Siguiendo con lo expuesto por el autor citado anteriormente, se tiene que con respecto a las funciones dentro de una organización, manifestaron las siguientes cuatro funciones: En primer lugar, permite planificar las actividades y objetivos que debe cumplir una organización para un periodo determinado; en segundo lugar, permite organizar los recursos que tiene a disposición una organización para desarrollar sus actividades destinadas al cumplimiento de sus objetivos; en tercer lugar, permite direccionar la ejecución de proyectos y actividades planificados con el fin de resolver las necesidades de los ciudadanos; por último, permite un mayor control de las tareas ejecutadas por la organización, y que estas no se encuentren alejadas de las metas trazadas (*González et al. 2020*).

Así mismo Potesil et al. (2021), mencionan que los procedimientos administrativos se basan en seguir un orden dentro de las organizaciones basándose en generar un buen manejo acerca del control que pueden existir dentro de dicha entidad, ya que eso genera que las entidades o mejor dicho que las municipalidades permitan alcanzar las metas y objetivos que se plantean para que obtengan mejores ganancias personalmente como también empresarial, por otro lado para que las municipalidades obtengan un buen procedimiento administrativo siempre debe existir una disciplina adecuada para que puedan resolver cada duda y problema que se pueden presentar al momento de llevar a cabo dicho procedimiento, si bien es cierto las municipalidades al generar un buen procedimiento administrativo está generando una nueva experiencia con el fin de mejorar cada día y que puedan existir menos errores al generar una actividad.

Por consiguiente Garrido et al. (2019), describió que los procedimientos administrativos se basan en cuanto al hacer un seguimiento con el fin de que cumplan cada actividad para que mejoren las municipalidades y así obtengan una visión ordenada, disciplinada y eficiente en todo momento y también para

que sean bien vistos por la población, si bien es cierto dentro de cada institución necesitan llevar un control acerca de cada proceso administrativo que llevan a cabo para que de alguna u otra forma puedan mejorar los planes, muchos casos se mira que a veces una institución por decir que es pequeña no lleva un control adecuado de cada proceso que implementa lo que genera que no sepan que productos tienen para realizar alguna actividad, ya que genera que el proceso administrativo sea muy necesario en cualquier institución.

Por ende González et al. (2020), indican que los procedimientos administrativos, se basan en como muestran un orden, si bien es cierto cada institución debe generar una administración bien desarrollada para las personas involucradas puedan tener un mayor control de las cosas que pasan a su alrededor, por otro lado un gerente siempre busca la estabilidad de cada institución lo que hace es direccionar, controlar y dirigir para los colaboradores puedan generar una mejor gestión y beneficiar a las instituciones brindando una buena distribución de actividades para que mejoren el bienestar de la población y puedan ser confiables demostrando una gran responsabilidad y dando un buen uso de las actividades que realizan día a día.

Por ende Flores et al. (2019), indican que los procedimientos administrativos se basan en cuanto al conjunto de actividades que tiene como objetivo mejorar los recursos de una empresa con el fin de beneficiarse tanto las instituciones como las personas que están dentro del rango, por otro lado muestra que el procedimiento conlleva un orden disciplinario para que las instituciones resuelvan ciertos problemas que se puedan generar al momento de implementar dicho procedimiento, generando una buena expectativa con el fin de que se cumplan los objetivos que se planteen, así mismo el proceso administrativo es muy valioso ya que ayuda a mejorar los objetivos de las empresas.

Por consiguiente Garrido et al. (2019), manifestaron que los procedimientos administrativos, no necesariamente se basa en el concepto que un gerente tiene de cómo llevar a cabo sus proyectos con el fin de querer mejorar sus ganancias, sino que se basa necesariamente en estudiar cómo lo ejecutar

dicho proyecto, si bien es cierto los procedimientos administrativos conllevan una serie de cuestiones donde cada institución tiene ya planteada como va mejorar su producción y como va hacer que dicha población este satisfecha con cada uno de los procesos administrativos a ejecutarse , por otro lado existen ciertos procesos donde el estado evalúa al momento de que dan el visto bueno para que sea ejecutados.

Para ello Lozada et al (2019), determinaron que los procedimientos administrativos se basan en como planean para que puedan conseguir a futuro una organización bien fundamentada con el fin de mejorar una buena gestión tanto para el bienestar de las empresas y de la población, así mismo cada procedimiento sea bien ejecutado y controlado.

La variable se justifica en la teoría de sistemas o teoría general de sistemas (TGS) cuya finalidad es desarrollar los sistemas adecuados para mejorar el rendimiento organizacional en cualquier aspecto representativo que conforma la competitividad.

Por lo cual González et al (2020), manifestó que los procedimientos administrativos, se da con el fin de que dicha institución pueda llegar a una meta trazada, donde cada vez que cumplen un objetivo pueda ser positivo para que puedan desarrollar un mejor procedimiento para que puedan alcanzar etapas mejoras, y de esa manera las actividades puedan hacer que mejore día a día consiguiendo resultados positivos, para que dichas instituciones mantengan buenos resultados.

Para la medición de la variable procedimientos administrativos se adapta las disfunciones de la burocracia vinculadas a estos procesos, determinadas por Chiavenato (2005) y por Lozada *et al.* (2019); por consiguiente, se establecen las siguientes dimensiones e indicadores:

En primer lugar, tenemos la dimensión normas y reglamentos, que consiste en las instrucciones que permiten un equilibrio entre la relación de la institución con los ciudadanos, de tal manera, buscan cumplir con las expectativas del ciudadano (Bicchieri, 2018, p.1). Asimismo, consiste en las instrucciones desarrolladas por la municipalidad, las cuales permiten un

mayor control y organización en cuanto a los servicios otorgados por la institución, además, estos reglamentos pueden ser cambiados constantemente en función a las necesidades del ciudadano y de los trabajadores de la municipalidad, es decir, se convierten en los objetivos fundamentales de la institución. No obstante, al ser riguroso en su reglamentación, puede conllevar a la ausencia de flexibilidad con el ciudadano, afectando los trámites administrativos (Lozada *et al.*, 2019, p.33).

Dicho lo anterior, está conformada por los siguientes indicadores: i) atención estandarizada: Es un modelo de atención alineada a las medidas establecidas por la municipalidad, de esa manera, buscan reducir los tiempos de atención para garantizar una calidad de atención al ciudadano (Míkva *et al.*, 2016, pp. 329-330). Además, este tipo de atención se desarrolla bajo un mismo criterio para todos los ciudadanos que realizan un trámite en la institución, prevaleciendo los lineamientos establecidos para este tipo de servicio, ii) cumplimiento de normas y reglamentos: Se refiere al cumplimiento estricto de las instrucciones establecidas por la municipalidad, las cuales pueden ser de carácter legal. (Sanclemente, 2019, pp.119-120), es decir, tanto el ciudadano como el trabajador de la municipalidad deben tener conocimiento de las normas y reglamentos que se establecieron para los procesos de los trámites con la finalidad de cumplir los compromisos.

En segundo lugar, tenemos la dimensión tiempo del procedimiento, se entiende como tiempo del procedimiento administrativo realizado de acuerdo a los parámetros estipulados. En este sentido, la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), en su capítulo IV artículo 131 se sostiene que se encuentran cada una de las precisiones para la ejecución de los procedimientos, de modo que estos tengan una estandarización eficiente que conlleve a entregar los rendimientos necesarios,

A lo mencionado antes, está conformada por los siguientes indicadores: i) Número de días de atención: es el tiempo promedio que dura el trámite entre la municipalidad y el ciudadano, se convierte en molestia cuando se toma demasiados días, perjudicando la gestión de los procedimientos administrativos (Oprea & Mesnita, 2006, p.332); en otras palabras, consiste

en la cantidad de días que utiliza la municipalidad para efectuar los trámites de los ciudadanos, cuyo control y tramitación depende de que la documentación se encuentre completa, ii) Nivel de aceptación del tiempo de atención: Es cuando la municipalidad exige la legalización y el cumplimiento de los requisitos al ciudadano para la ejecución de un trámite administrativo, donde el ciudadano debe aceptar dicho cumplimiento para dinamizar el tiempo de atención de ese modo, se evidencian los procesos administrativos realizados por la institución (Ojeda *et al.*, 2018, p.31).

En tercer lugar, tenemos la dimensión costo de los procedimientos, la cual corresponde a todos aquellos gastos en los que incurre la organización para hacer posible la entrega de los resultados hacia los usuarios de manera coherente y apropiada a las necesidades (Merriam y Caffarella, 2009, p. 5)

Dicho lo anterior, está conformada por los siguientes indicadores: i) Valor monetario del procedimiento: se basa en como representa una organización o una determinada área operativa” (Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados, 2011, p. 34), ii) Nivel de aceptación del costo que incurre: involucra a los gastos que se convierten en costos para la producción de un servicio puesto a disposición de los usuarios” (Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública, p. 31).

Antes de poder definir la variable, se definirá cada elemento, en cuanto a la **calidad**, aquel atributo que se brinda un servicio de cómo prefiere el cliente, **respecto a servicio**, son aquellas actividades que se realizar en el proceso de atención al cliente o usuario (Nejadjavad & Gilaninia, 2016, p.19). En cuanto a la definición de **calidad de servicio**, se define como el grupo de atributos que tiene un servicio, lo cual influye en la satisfacción (Unión Internacional de Telecomunicaciones [ITU], 2017, p.9). Asimismo, el término calidad de servicio no es una cantidad concreta, más bien, está relacionada con las expectativas del individuo, cuya evaluación se basa en los atributos que presenta un servicio, los cuales se pueden presentar de forma explícita o implícita; por consiguiente, la medición de la calidad depende de los objetivos y de las prioridades que tiene una organización (Jansen & Ølnes, 2016, p.5).



Del mismo modo, la calidad de servicio está enfocada al usuario, al mejoramiento de los atributos del servicio, a la percepción de los usuarios y al acceso que tiene un servicio, esto permite que el individuo tenga una mejor experiencia (Malisuwan *et al.*, 2016, p.159).

Por otro lado, Ramya *et al.* (2019) manifestaron que la calidad de servicio significa la evaluación, desde la percepción del individuo, sobre la conformidad en cuanto al servicio recibido. Dicho lo anterior, la definición de calidad de servicio se puede desglosar en dos palabras, por un lado, la calidad es el medio para lograr la eficiencia de un servicio, y por otro lado, el servicio es la actividad que se le ofrece a un individuo; en otras palabras, muestra la capacidad para satisfacer y resolver las necesidades del individuo (p.38). También, la calidad de servicio es definida como una forma para explicar el comportamiento que tiene un individuo frente al uso de un servicio, convirtiéndose en un factor importante para la productividad de la organización (Nejadjavad & Gilaninia, 2016, p.19).

La importancia se debe a que es uno de los pilares que influye en la decisión del ciudadano de acceder a los servicios de la municipalidad (Torres & Luna, 2017, p.1272). Además, tener una gestión adecuada de la calidad contribuye a formar un mejor servicio para el ciudadano, y también mejora la organización interna de una institución, de esta forma, el servicio cubre las expectativas del ciudadano, siendo una oportunidad de mejora para los procedimientos administrativos (Hernández *et al.*, 2018, pp.190-191). Del mismo modo, para brindar una adecuada calidad, es fundamental que la municipalidad tome en consideración la atención personal, la voluntad de servicio, la forma de comunicarse y la actitud que brinda el empleado de la institución con los ciudadanos (Robayo, 2017, p.10). Como también, la importancia radica en que permite conocer los atributos más relevantes de un servicio para un individuo, de ese modo, la organización puede desarrollar mejores estrategias que mejoren las características de los servicios (Tegambwage, 2017, p.84).

En cuanto a las **teorías de la calidad de servicio**, Berdugo *et al.* (2016) describieron doce modelos teóricos de la calidad de servicio: En primer lugar, el modelo de Grönroos considera importante tomar en cuenta la calidad

técnica y funcional; en segundo lugar, el modelo de Bitner considera que la calidad de servicio es percibida a través de los efectos de haber utilizado un servicio, es decir, se enfoca en las experiencias; en tercer lugar, el modelo de Nguyen propone que la calidad es medida a través de la imagen, la organización, la satisfacción, el soporte y el trabajo de los trabajadores de una organización; en cuarto lugar, el modelo de Bolton y Drew considera que es la postura que tiene un individuo en cuanto a los servicios brindados por una organización, y que a partir de la disconformidad, el individuo decide si se encuentra insatisfecho o satisfecho; en quinto lugar, el modelo de Chakrapani es muy conceptual y considera que la calidad de servicio puede ser medida mediante el servicio, la confianza y las expectativas; en sexto lugar, el modelo de Rust y Oliver considera que la medición de la calidad debe ser diferenciado por tres aspectos (características, entrega y entorno); en séptimo lugar, el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, conocido como SERVQUAL, toma importancia a la perspectiva del individuo sobre un servicio, y considera que la calidad de servicio se obtiene a partir de la desigualdad entre el desempeño y las expectativa que tiene el individuo de un servicio prestado; en octavo lugar, el modelo de Cronin y Taylor, conocido como SERVPERF, se enfoca mediante la percepción del individuo y del desempeño; en noveno lugar, el modelo de Teas mide la calidad a través del desempeño de un servicio; en décimo lugar, el modelo de Philip e Hazlett se enfoca en tres atributos principales que tiene un servicio, los cuales son los periféricos, básicos y pivote; en onceavo lugar, el modelo de Koelemeijer, Roest y Verhallen consiste en un esquema dividido en tres categorías (macro, meso y micro), donde se realiza una comparación la calidad, el precio y las expectativas del individuo se comparan; por último, el modelo de Brady y Cronin se refiere a que la medición de la calidad se debe desarrollar en base a unas dimensiones que tienen subdimensiones, de este modo, no es un modelo estandarizado (pp.213-215).

De acorde con Ramya *et al.* (2019), refiere cuando se habla de calidad de servicio, éste no representa una cantidad exacta, o un resultado exacto respecto a las expectativas del individuo, cuya evaluación se basa en ciertos atributos o características propias de un determinado servicio, los mismos que

pueden encontrarse implícitamente o explícitamente, por lo que la medición de los mismos puede generar valores diferentes, los mismos que deben ser cotejados de manera adecuada con respecto a aquellos objetivos o prioridades que tiene la determinada organización. Con la finalidad de obtener aquellos valores que necesita la entidad para poder replantear sus procesos o generar mejoras dentro de los mismos.

Así mismo Ramya et al. (2019), mencionan que la calidad de servicio es donde una empresa busca satisfacer lo que produce el servicio en cuanto al consumidor, ya que es una guía para que generen una buena eficiencia que se basa en como el cliente prefiere que las instituciones le atiendan de una manera satisfactoria después de recibir un buen servicio.

Por consiguiente, Berdugo et al. (2016), indican que la solución de los problemas que sus colaboradores tengan para que puedan brindar una atención adecuado a sus clientes y de esa manera generen una calidad de buen servicio, ya que si las instituciones se preocupan por sus colaboradores ello se sentirá motivados y tengan las ganas de que mejoren su rendimiento laboral, y así puedan contribuir el desarrollo y rentabilidad de cada organización.

Por lo tanto, Ramya et al. (2019), infieren que, si bien es cierto la eficiencia del servicio se me ve mucho reflejado en la aceptación que pueda conseguir de la población, ya que eso logran a través de constancia y mucho esfuerzo de parte la entidad y su equipo de trabajo.

Así mismo Berdugo et al (2016), hacen referencia que la calidad de servicio se mira reflejado en el trabajo en equipo ya que es muy importante e influyente para que dicha calidad pueda satisfacer, es por ello que debe existir un control de cada uno de los proyectos que implemente, donde puedan permitir que los colaboradores se desempeñen de una buena manera, asimismo, las municipalidades deben enfocarse en fortalecer las competencias, para que puedan adquirir buenos conocimiento, capacidades y habilidades que les pueda permitir desenvolverse de una manera positiva en el campo laboral.

Es por ello que Kawaguchi (2021), indica que las instituciones buscan mejorar cada estrategia que permitan llegar hacia la población de una manera fácil para que puedan proporcionar la fidelización respectiva que conlleve a mejorar los resultados para liderar dentro del mercado mediante la entrega de servicios adecuados que proyecten una imagen representativa.

A su vez el autor refiere que todo este tema de la calidad de servicio, se encuentra basada en la perspectiva que tiene el usuario con respecto a aquellos servicios que le ha entregado una organización o entidad determinada, a ellos se les suman los atributos que puedan generarse o entregarse a su vez al ciudadano, como un plus o extra de aquel servicio que ha solicitado el ciudadano, es por ello que hoy en día las entidades buscan mejorar sus servicios con la finalidad de que los usuarios, se lleven una buena percepción de aquella entidad, y que se sientan satisfechos con aquellos servicios que le ha brindado la entidad y genere que estos vuelvan a futuro. Las entidades de hoy en día buscan que sus procedimientos y sus procesos se realicen de manera adecuada, con la finalidad de salvaguardar sus recursos y, sobre todo, atender aquellas necesidades de los usuarios.

Asimismo, para, Ramya *et al.* (2019) quienes refirieron que este tema de calidad de servicio significa la evaluación, desde la percepción del individuo, sobre la conformidad en cuanto al servicio recibido. Dicho lo anterior, la definición de calidad de servicio se puede desglosar en dos palabras, por un lado, la calidad es el medio para lograr la eficiencia de un servicio, y por otro lado, el servicio es la actividad que se le ofrece a un individuo; en otras palabras, representa la capacidad que tiene una organización para satisfacer y resolver las necesidades del individuo, a su vez es señalad como toda una forma para explicar el comportamiento que tiene un individuo frente al uso de un servicio, convirtiéndose en un factor importante para la productividad de la organización

A su vez, debemos referirnos respecto a la importancia que representa esta calidad de servicio, puesto que es uno de los puntos fundamentales para la decisión propia del ciudadano, para elegir aquella entidad u organización que satisfaga de manera más adecuada a las necesidades que tiene. Además,

tener una gestión adecuada de la calidad contribuye a formar un mejor servicio para el ciudadano, y también mejora la organización interna de una institución, de esta forma, el servicio cubre las expectativas del ciudadano, siendo una oportunidad de mejora para los procedimientos administrativos, lo que representa a corta y a largo plazo una mejora institucional, ya que generará que se optimicen o se mejore los procedimientos ya establecidos. (Robayo, 2017)

De acuerdo con Berdugo et al. (2016), el análisis de la calidad del servicio proporcionado por las organizaciones hacia sus usuarios inicia con la determinación de aquellos factores resaltantes que generan sensaciones positivas, por lo que un buen punto de partida es la determinación del nivel de satisfacción que cada uno de ellos están obteniendo respecto estos factores, con la cual se podrán tomar decisiones para el mejoramiento o el fortalecimiento de continuidad para seguir produciendo los mismos resultados; es decir, cada actividad y estrategia aplicada debe estar justificada en información valiosa y coherente recopilada desde la población usuaria. A través de la incorporación de estas herramientas, las organizaciones no solamente podrá mejorar la calidad de los servicios proporcionados, sino que también abriera la posibilidad de generar experiencias positivas que mejorarán la imagen y el compromiso con el desarrollo integral de su público, considerando que muchas veces lo que las personas buscan no solamente es un servicio, sino que también buscan un soporte continuo que le permita dar solución a sus diferentes problemas de forma inmediata a través de servicios eficientes y coherentes con su problemática, las mismas que ayudarán a proporcionar los resultados proyectados para mejorar las condiciones donde se desarrolla.

Por otro lado, Robayo (2017), consideran que un enfoque basado en la calidad como objetivo institucional, permitirá aliviar cada una de las actividades y procesos internos para que produzcan los resultados que se necesitan para ayudar a lograr la visión prospectiva planteada, por lo que los directivos deben reunir esfuerzos y conocimientos para transmitir esta idea hacia todos sus colaboradores, de modo que el enfoque sea integral; para ello, la

comunicación eficiente es un factor determinante que si desde realizado de manera asertiva, ayudará a que los colaboradores entiendan cada una de sus responsabilidades para realizarlas de forma productiva y al mismo tiempo, esta herramienta permitirá que las personas comuniquen los diversos requerimientos o brinden sus opiniones representativas para lograr mayores resultados, todo ello bajo la utilización correcta de los canales de comunicación para hacer posible que el mensaje llegue de forma clara y sin distorsiones para que los receptores tomen las cartas en el asunto que conllevarán a la mejora continua de los resultados que se verá reflejado en las propuestas de servicio entregados hacia el público, los mismos que cada vez se encuentran con mayores exigencias debido a la gran cantidad de opciones que se presentan dentro del mercado para dar solución a una misma problemática.

Asimismo Kawaguchi (2021), establece que la calidad es una característica que debe estar integrada en todos aquellos servicios proporcionados por las organizaciones como parte de una responsabilidad que le corresponde y que resulta ser un derecho para todos los usuarios, por lo tanto, este elemento no debe ser proporcionado como un diferenciador, sino que debe ser tomado como una base para el fortalecimiento continuo y la innovación que ayude a proporcionar mejores propuestas donde el principal beneficiario sea el usuario mediante la integración de opciones que ayudarán a reducir las complicaciones diarias. Por ello, la aplicación de procedimientos de innovación de investigación tecnológica, es una herramienta importante que hace posible que las organizaciones estén a la vanguardia de los nuevos avances tecnológicos, de modo que se propicie la integración correcta en el momento oportuno para generar una ventaja competitiva frente a la competencia proporcionando una mejor comodidad y nuevas experiencias que generarán satisfacción y al mismo tiempo fortalecerán los vínculos de fidelidad, el cual se convierte en un componente indispensable para garantizar la permanencia organizacional a través del tiempo debido a que el respaldo de la ciudadanía o público usuario, es crucial cuando la organización necesita lanzar nuevas propuestas.

De acuerdo con Ramya et al. (2019), la comunicación entre organización y los usuarios es otro elemento importante que debe ser considerado como parte de una estrategia para mejorar la satisfacción, debido a que el intercambio de información permitirá conocer sus necesidades reales como también aquellas expectativas que presentan sobre un determinado servicio, por lo que se podrá realizar el diseño respectivo tomando en cuenta cada una de estas precisiones proporcionadas por el público, de modo que se garantizará una mayor aceptación debido a que esta propuesta ayudará a satisfacer las necesidades relevantes, asimismo, permitirá cubrir una mayor cantidad de público objetivo permitiendo que se incremente el nivel de ingresos para la organización. Todo ello, ha fortalecido mediante la entrega de un servicio de calidad tomando en cuenta que esta variable no solamente involucra la entrega de un servicio eficiente, sino que también se expande hacia la integración de otros elementos como la comunicación y la predisposición para dar solución a las necesidades de manera oportuna, por lo que el trabajo integral de cada uno de los colaboradores en todo los procesos internos ayudará a generar una calidad idónea que estará reflejada en cada aspecto de los entregables como un factor distintivo que proyectará una ventaja competitiva de una imagen positiva hacia el exterior.

Los autores Arciniegas y Mejías (2017), establecen que también es necesario mejorar los canales de comunicación para que los usuarios puedan utilizar los medios adecuados para transmitir sus diferentes requerimientos o quejas por el servicio brindado, para ello las organizaciones debe realizar un análisis del perfil de su público y la posibilidad que estos tienen para hacer uso eficiente de los canales o medios proporcionados para la comunicación, dentro de lo cual deben tomar en cuenta la edad, la capacidad para manejar las redes sociales, entre otras que ayudarán a determinar el medio más adecuado para recopilar información valiosa que ayudará a generar mayores resultados de calidad respecto a cada uno de los servicios puestos a su disposición, logrando incrementar además la posibilidad de mejorar su calidad de vida mediante el acceso a servicios de calidad en el momento oportuno.

Por otro lado, Ramya et al. (2019), consideran que la calidad de servicio no solamente es percibida mediante la entrega de elementos diferenciales, sino que también está relacionado con la capacidad para atender los requerimientos de forma inmediata, la posibilidad de que los colaboradores del área de atención atienden al público de manera profesional aplicando estrategias como la cordialidad, la empatía, entre otros que ayudarán a entender las necesidades del público de manera correcta para propiciar el servicio adecuado que ayudará a dar solución a la necesidad presentada, por ello, las organizaciones también deben capacitar al personal de esta área, teniendo en cuenta que es la imagen que proyectará en el primer contacto con el usuario.

De manera similar para poder brindar una adecuada calidad de servicio al ciudadano, es fundamental que la municipalidad tome en consideración la atención personal, la voluntad de servicio, la forma de comunicarse y la actitud que brinda el empleado de la institución con los ciudadanos, sumado a ello la organización puede desarrollar mejores estrategias que mejoren las características de los servicios, las mismas que, al ser aplicadas, obtendrán resultados positivos para la organización, las mismas que a su vez, repercutirán positivamente en el grado nivel de satisfacción propia del usuario cuando éste vea cumplida sus necesidades de manera adecuada y dentro de un plazo establecido. (Robayo, 2017)

Aunado a todo lo antes señalado, se tiene a los autores Berdugo *et al.* (2016) quienes establecieron ciertos modelos teóricos en los que se encuentran basados la calidad del servicio, la misma que contempla una gran diversidad de modelos para lograr la determinación adecuada de la calidad de servicios ofertados por las entidades.

Para la medición de la variable calidad de servicio, se adapta las dimensiones establecidas por Arciniegas y Mejías (2017) donde se toma en cuenta los principales componentes que permiten mejorar la calidad de servicio; por lo tanto, se establecen las siguientes dimensiones e indicadores:



En primer lugar, tenemos la dimensión confiabilidad, que consiste en el nivel de confianza que tiene el ciudadano con la municipalidad, lo cual se construye en base a la capacidad que tiene la institución para entregar la información correcta, y también, se construye en base al cumplimiento de compromisos en el periodo acordado (Iberahim *et al.*, 2016, p. 15). A lo mencionado antes, está compuesta por los siguientes indicadores: i) garantía: Es la acción que asegura al ciudadano de que la municipalidad cumplirá con todos sus compromisos en el tiempo pactado, de esa manera, el ciudadano se sentirá seguro de que se llevará a cabo su trámite (Andreoni, 2018, p.159), ii) cumplimiento de horarios: Consiste en la puntualidad del personal de atención de la municipalidad para atender los trámites y las dudas de los ciudadanos, de esta forma, proporciona una mejor calidad de atención (Aloumedjo, 2018, p.21).

En segundo lugar, tenemos la dimensión capacidad de respuesta, que significa la disposición que tiene el personal de la municipalidad para atender al ciudadano que realiza trámites administrativos. Como también, se refiere a la capacidad que tiene la municipalidad para resolver los problemas o dudas del ciudadano de forma rápida y eficiente con la finalidad de cumplir con los tiempos pactados (Daza *et al.*, 2017, p.24). Dicho lo anterior, está compuesta por los siguientes indicadores: i) voluntad: Es la acción que realiza un individuo con el fin de que las personas mejoren y des brinde lo necesitan sin realizar muchas preguntas, es decir, es cuando el personal que atiende en la municipalidad toma la iniciativa de ayudar a resolver sus dudas al ciudadano (Bohns & Flynn, 2021, p.2), ii) atención rápida: Es el periodo de tiempo que le demanda al ciudadano gestionar un trámite, y también es la velocidad en que se demora la municipalidad en resolver su problema (Robayo, 2017, p.8), iii) solución de problemas: Es la capacidad que tienen los empleados de la municipalidad de generar soluciones para resolver situaciones complicadas que se presentan cuando los ciudadanos son atendidos, como también, se refiere a la capacidad de identificar las causas del problema (Hooda & Rani, 2014, pp.1773-1775).

En tercer lugar, tenemos la dimensión seguridad, que significa la confianza que tiene el ciudadano hacia la municipalidad para la resolución de sus problemas. Dicho lo anterior, la seguridad que proyecten los empleados de la municipalidad es fundamental para la generación de confianza, a esto se le suma el conocimiento y la actitud que tengan para resolver un problema, es decir, deben demostrar mucho interés por cumplir con las expectativas del ciudadano (Daza *et al.*, 2017, p.24). A lo mencionado antes, está constituida por los siguientes indicadores: i) servicio adecuado: Es uno de los compromisos que tiene la municipalidad con el ciudadano con el fin de cumplir con sus expectativas (Maizondo & Hidalgo, 2021, pp.63-64), como también, es el conjunto de cumplir la resolución de sus reclamos de forma adecuada, generando una mayor fidelización del ciudadano hacia la institución (Robayo, 2017, p.7), ii) confianza: Implica que el ciudadano se siente seguro que la municipalidad cumplirá con lo establecido en los trámites, y comprende lo que le está ofreciendo (Robayo, 2017, p.8). Esto quiere decir que la municipalidad debe ser transparente con sus procesos de administración y brindar información alineada a las necesidades del ciudadano.

En cuarto lugar, tenemos la dimensión empatía, que significa la cortesía que tienen los empleados de la municipalidad con el ciudadano. Además, la empatía está relacionado con el interés que tiene el personal sobre las necesidades del ciudadano, es decir, es el respeto que tiene la institución sobre el tiempo que les toma a los ciudadanos para realizar sus operaciones, de esta forma, puede construir un ambiente de cordialidad entre el ciudadano y el personal de la institución (Daza *et al.*, 2017, p.24).

A lo mencionado antes, está conformada por los siguientes indicadores: i) atención personalizada: Consiste en la atención directa que otorga el empleado de la municipalidad al ciudadano que va a realizar un trámite, para ello, considera las preferencias y necesidades que tiene el ciudadano con el objetivo de otorgarle un buen servicio (Robayo, 2017, p.8). Es decir, es el trato directo que tiene el personal de la municipalidad con los ciudadanos, permitiendo una identificación de las necesidades que tiene el ciudadano con el objetivo de resolverla de la forma más rápida, ii) cortesía: Significa el acto

que una persona realiza al momento de comunicarse con otra persona, permitiéndole fortalecer el vínculo social entre ambos (Kawaguchi, 2021, p.276). En otras palabras, los ciudadanos deben considerar que, durante el proceso del trámite, los empleados de la municipalidad deben comunicarse amablemente cuando se les realiza una consulta, prestando mucha atención a lo que le dicen.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

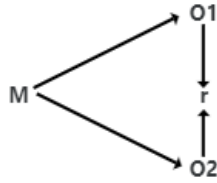
La presente investigación fue de tipo básica, dado que, la recolección de datos permite innovar los conocimientos en diferentes campos de la investigación. Además, el enriquecimiento de los conocimientos contribuye a conocer mejor la problemática de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018, p.560). Dicho lo anterior, se recopiló información de las variables procedimientos administrativos y calidad de servicio con la finalidad de ampliar los conocimientos en torno a la problemática planteada.

Por otra parte, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que, se midieron las características de las variables abordadas con la finalidad de evaluar su relación a través de teorías relacionados a la problemática de la investigación (Bernal, 2010, p.72). Es decir, se utilizó la recolección de datos para contrastar las hipótesis planteadas.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

De diseño no experimental, dado que, el investigador no manipula las variables, sino que, a partir de su observación, analiza la situación real en la que se encuentran las variables (Palella & Martins, 2012, p.87). Dicho lo anterior, la presente investigación no manipuló las variables para obtener un resultado esperado.

Del mismo modo, la presente investigación tuvo un nivel correlacional, lo cual consiste en establecer la relación entre dos variables (Hernández & Mendoza, 2018, p.116). De ese modo, las variables abordadas serán descritas para medir su nivel de relación. Dicho lo anterior, se presenta el siguiente esquema correlacional



Donde:

M = Ciudadanos que hayan realizado trámites en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

O1 = Procedimientos administrativos

O2 = Calidad de servicio

r = Relación

### 3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Procedimientos administrativos

Variable 2: Calidad de servicio

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

La población es el conjunto total de unidades, cuyas características deben estar relacionadas con los objetivos planteados de la investigación (Ñaupas *et al.*, 2018, p.334). De ese modo, la población estuvo conformada por 115 ciudadanos que habían realizado algún trámite en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Del 02 enero al 31 de octubre del 2022.

**Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:**

- ❖ Personas usuarias mayores de 18 y menores de 65 años.
- ❖ Usuarios que radiquen en la zona urbana
- ❖ Usuarios con más de tres visitas a la institución
- ❖ Usuarios con procesos o trámites en curso.
- ❖ Usuarios que brinden su consentimiento para ser partícipes de la investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- ❖ Alcalde
- ❖ Regidores
- ❖ Trabajadores de la municipalidad
- ❖ Usuarios de las zonas rurales
- ❖ Usuarios que no hayan tenido tramites o consultas por más de 1 año.

#### **3.3.2. Muestra:**

Por otra parte, la muestra es considerada como el conjunto de unidades que comparten similares rasgos con la población, y puede ser un subconjunto de la población, como también, puede ser la totalidad de la población si es que el número de personas necesarias para la investigación es pequeña (Arias, 2012, p.83). Por lo tanto, la muestra fue la misma cantidad de la población, es decir, 115 ciudadanos que habían realizado algún trámite en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Del 02 enero al 31 de octubre del 2022.

#### **Muestreo:**

Por otro lado, el muestreo fue no probabilístico, el cual consiste en no utilizar el cálculo probabilístico para determinar una muestra; por consiguiente, la elección de la muestra se realizará por conocimiento del investigador sobre la población (Ñaupas *et al.*, 2018, p.342). De esa

forma, se seleccionará la muestra que permitirá cumplir con los objetivos de la investigación.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

En cuanto a la unidad de análisis, estuvo compuesta por los ciudadanos que han realizado trámites en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

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

### **Técnica:**

En la presente investigación, la encuesta será utilizada como técnica para recolectar la información necesaria sobre las variables procedimientos administrativos y calidad de servicio, de ese modo, la encuesta se presenta como una técnica que capta las percepciones de los ciudadanos, permitiendo una representación gráfica de estas percepciones (Feria *et al.*, 2020, pp.72-73). Por otra parte, siguiendo a Bernal (2010)

### **Instrumento:**

Se utilizó el cuestionario como instrumento para obtener información relevante en base a una serie de preguntas con la finalidad de lograr los objetivos planteados (p. 250). Este instrumento fue elaborado por el autor

En este sentido, para evaluar la variable procedimientos administrativos, se desarrolló un cuestionario de 19 ítems con tres dimensiones (normas y reglamentos, tiempo del procedimiento, costo del procedimiento) y cinco indicadores. Asimismo, para evaluar la calidad de servicio, se estructuró un cuestionario de 19 ítems con 4 dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) y 9 indicadores. Es importante mencionar que los cuestionarios estuvieron compuestos por una escala de Likert, donde se establecen 5 respuestas: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre 5 = siempre (Véase en anexos).

En cuanto a la validez de los instrumentos, se refiere al grado de exactitud de medición que tiene un instrumento para medir la problemática propuesta en torno a las variables abordadas, en otras palabras, es la eficiencia que tiene un instrumento para cuantificar los rasgos de una variable (Ñaupas *et al.*, 2018, p. 276). Por consiguiente, es importante validar los instrumentos frente a especialistas que entiendan la problemática planteada. Por otra parte, la confiabilidad de los instrumentos, se refiere a que la medición de un instrumento no cambia si es que es aplicado en diferentes tiempos y en personas de características distintas (Ñaupas *et al.*, 2018, p.277). En ese marco, para solucionar la problemática planteada, es importante evaluar la confiabilidad de los instrumentos elaborados.

**Validez:**

Los resultados de validez indica que el primer cuestionario posee un promedio de 4.63 que implica una concordancia del 92.66% entre profesionales, mientras que el segundo posee un resultado de 4.6 que corresponde al 92% de concordancia. Por lo tanto, la validez es alta.

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Procedimientos administrativos	1	metodólogo	4.4	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.8	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.7	Confiable y aplicable
Calidad de servicio	1	metodólogo	4.4	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.7	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.7	Confiable y aplicable



### **Confiabilidad**

Mediante el cálculo del alfa de Cronbach, se realizó la comprobación de la confiabilidad de cada instrumento, para ello, se validó que los resultados sean como mínimo 0.7 (Hernández, 2014).

La validez del instrumento para la variable procedimientos administrativos, fue de 0,984 entendida como fuerte.

La validez del cuestionario para la calidad de servicio fue de 0,981 entendida como fuerte.

### **3.5. Procedimientos**

En la presente investigación, para iniciar, se empezó con ir al lugar donde se encuentra ubicado la Municipalidad de Alto Amazonas para solicitar el permiso y así poder realizar el trabajo de investigación, además de la autorización para publicar el trabajo en el repositorio de la universidad. Luego se procedió a elaborar los instrumentos, se coordinó con profesionales de la universidad para obtener su opinión con relación a los instrumentos a aplicar en la investigación, de esta manera se esperó en la salida de la institución a los ciudadanos que han realizado trámite con la finalidad de realizarle la encuesta. Además, antes de empezar con la encuesta, se les explicó a los ciudadanos el motivo del estudio. Para terminar, se verificaron las respuestas de los cuestionarios con el fin de que hayan sido respondidos de forma adecuada, se agrupó en una base de datos de acuerdo a cada objetivo y variable para luego concluir con las recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente investigación, luego de recolectar los datos provenientes de los cuestionarios, se estructuró un base de datos en Excel con la finalidad de poder transferirla a la plataforma estadística de SPSS, de ese modo, se pudo realizar un análisis de las variables abordadas, es decir, se le aplicó el Rho de Spearman para la correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el principio de respeto a la propiedad intelectual; por ello, cualquier teoría o conocimiento descrito por otro autor, fue correctamente citado, tomando en cuenta las normas del APA. Del mismo modo, se toman en cuenta los principios éticos para una investigación explicados por Inguillay *et al.*(2020), en primer lugar, el principio de justicia, que consiste en respetar la dignidad de todas las personas que forman parte de la investigación; en segundo lugar, tenemos el principio de tolerancia, que consiste en respetar las decisiones de los que participaron en dicha investigación; en tercer lugar, tenemos el principio de solidaridad, que consiste en apoyar con la mejora de los servicios en beneficio de la municipalidad y los ciudadanos; en cuarto lugar, el principio de libertad, que consiste en que los encuestados no fueron obligados a realizar la encuesta; por último, el principio de responsabilidad, que consiste en mantener la confiabilidad de la información otorgada por el ciudadano encuestado.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos administrativos	,189	115	,000
Calidad de servicio	,155	115	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

El resultado de Kolmogórov-Smirnov, fue de ,000 por lo que evidentemente es inferior a 0.005 de modo que, por tener una distribución no normal, se aplicará el Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

#### 4.1. Establecer la relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Tabla 2**

*Relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.*

			Normas y reglamentos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Normas y reglamentos	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

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

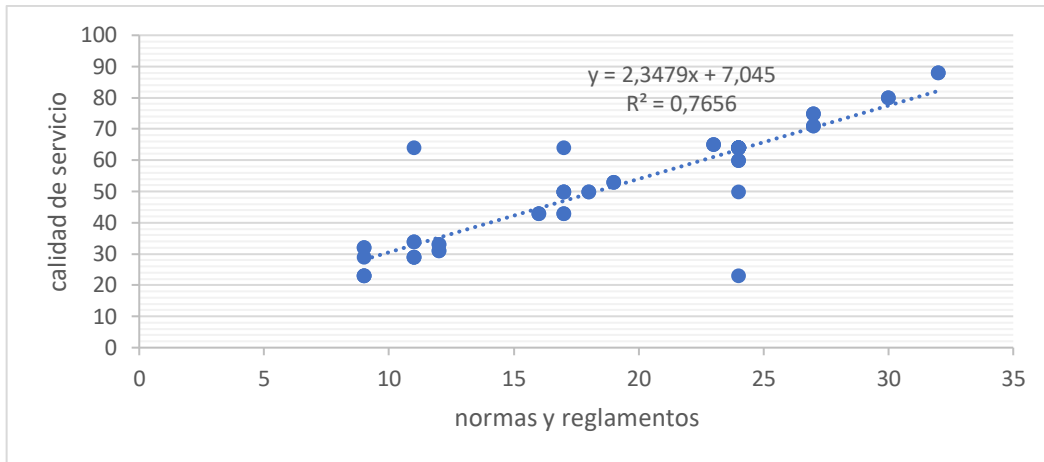
*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación positiva alta y significativa entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 875 y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Figura 1**

*Gráfico de dispersión entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio.*



*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de correlación ( $R^2=0,7656$ ) el 76.56% de las normas y reglamentos es influenciada por la calidad de servicio y el 23.44% restantes se debe a otros factores o causales ajenos.

#### 4.2. Establecer la relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Tabla 3**

*Relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.*

			Tiempo del procedimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Tiempo del procedimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
	procedim	Sig. (bilateral)	.	,000
	iento	N	115	115
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

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

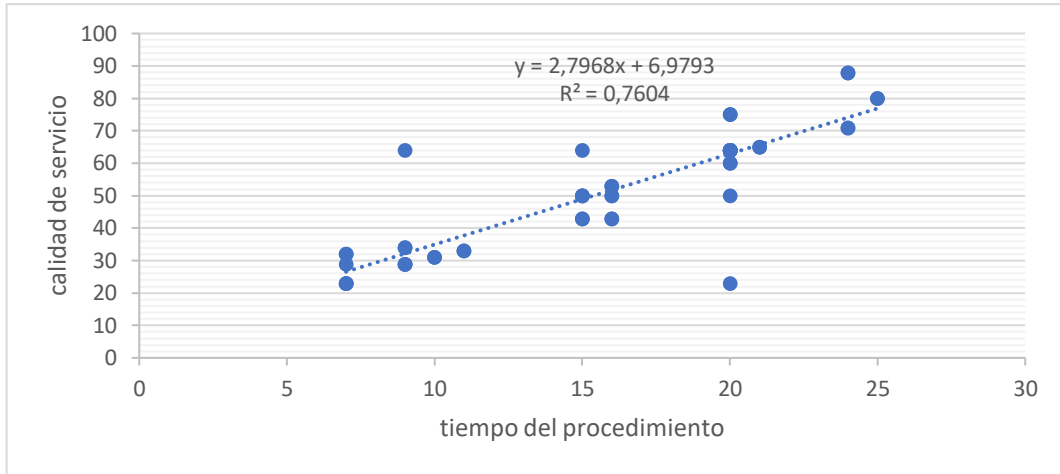
*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 872 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

## Figura 2

Gráfico de dispersión entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de correlación ( $R^2=0,7604$ ) el 76.04% del tiempo del procedimiento es influenciada por la calidad de servicio y el 23.96% restantes se debe a otros factores o causales ajenos.

### 4.3. Definir la relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Tabla 4**

*Relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.*

			Costo del procedimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Costo del procedimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

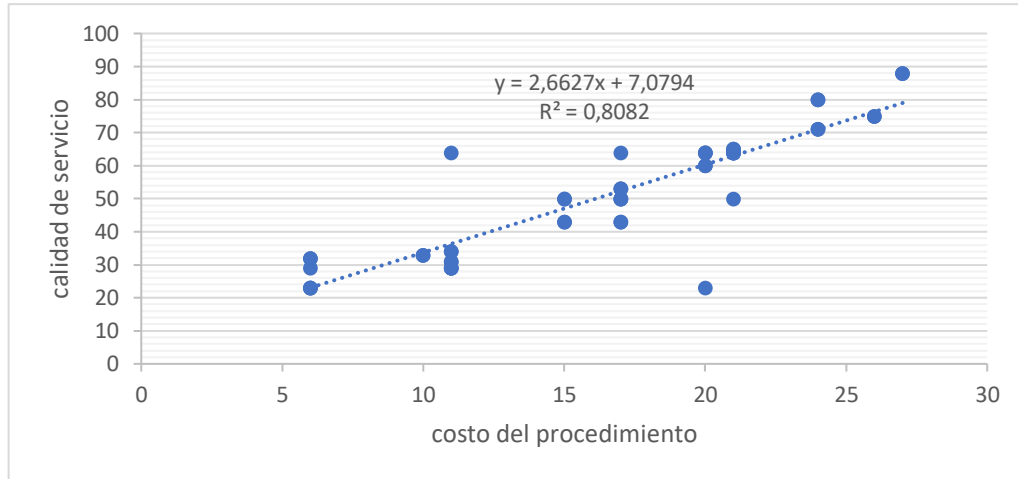
#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 899 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.



### Figura 3

Gráfico de dispersión entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de correlación ( $R^2=0,8082$ ) el 80.82% del costo del procedimiento es influenciada por la calidad de servicio y el 19.82% restantes se debe a otros factores o causales ajenos.

**4.4. Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.**

**Tabla 5**

*Relación entre los procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.*

			Procedimientos administrativos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

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

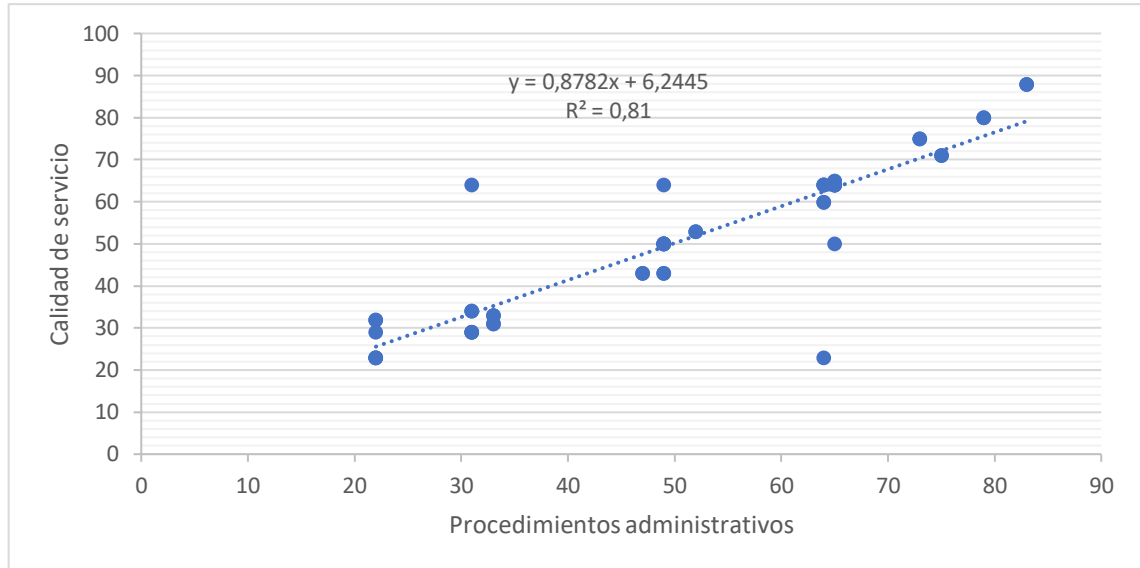
*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 900 y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

#### Figura 4

Gráfico de dispersión entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de correlación ( $R^2=0,81$ ) el 81% 81 % de los procedimientos administrativos es influenciada por la calidad de servicio y el 19% restantes se debe a otros factores o causales ajenos.

## V. DISCUSIÓN

La comparación de resultados partió de que existe relación positiva alta y significativa entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, en base al resultado se puede observar que existe en cuanto al pago de los servicios, por ende permiten satisfacer cada necesidad que tienen las personas, dichos resultados se asimilan con lo expuesto por Torres y Luna (2017), mencionan que existe una buena relación por parte de los usuarios que han sido atendidos en estos bancos, sobre la calidad de servicio que brindan estas instituciones. Indicaron que los principales hallazgos fueron que, del grupo de encuestados, el 70% otorgó una puntuación alta a los elementos tangibles, el 90% otorgó una puntuación alta a los aspectos de seguridad y empatía, el 55% otorgó una puntuación alta al aspecto fiabilidad.

Ante esto, Ramya *et al.* (2019) manifestaron que la calidad de servicio significa la evaluación, desde la percepción del individuo, sobre la conformidad en cuanto al servicio recibido. Dicho lo anterior, la definición de calidad de servicio se puede desglosar en dos palabras, por un lado, la calidad es el medio para lograr la eficiencia de un servicio, y, por otro lado, el servicio es la actividad que se le ofrece a un individuo; en otras palabras, muestra la capacidad para satisfacer y resolver las necesidades del individuo. Bajo el mismo contexto, Trashlieva & Radeva (2018) quienes hacen referencia que estos procesos también debe tener acompañado diversidad de documentos, solicitados para el trámite que realice el ciudadano, a su vez tiene que tener un compromiso por parte del ciudadano que éste va a cumplir con todos los trámites necesarios y los aspectos de forma ilegal es que se necesite con el fin de cumplir con todo aquello solicitada por la institución para que pueda procesar, toda la documentación sustentadora y llevar a cabo el procedimiento administrativo. Sin embargo, se ha observado que en algunas entidades del Estados han establecido ciertos requisitos que van más allá de los necesarios, representando estas barreras burocráticas de aquellos trámites necesarios.

Además, existe relación positiva alta y significativa entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, en base a los resultados obtenidos se demuestra un buen desarrollo de las funciones por parte del organismo municipal al prestar los servicios a las personas, sin la necesidad de ocasionar ningún tipo de altercado, dichos resultados se asemejan con lo expuesto por Rojas et al. (2019), mencionaron que mostraron un coeficiente de correlación de 0,844 entre la eficiencia de los procedimientos administrativos y la satisfacción del ciudadano, de 0,839 entre la calidad de servicio y como satisface al ciudadano, de 0,691 entre el equipamiento y la satisfacción del ciudadano y de 0,804 entre la atención y como satisface al ciudadano.

Además, concuerda con lo expuesto por Santos et al. (2014), quienes manifiestan que el 60,1% y 48,9% están algo satisfechos con las instalaciones y la empatía del personal que atiende en el municipio, respectivamente, la rapidez de atención fue el aspecto con menor satisfacción, siendo 30,2%. Asimismo, obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,195 entre la eficiencia de servicios y la calidad administrativa, de 0,538 entre la preocupación por los clientes y la calidad administrativa y de 0,145 entre el lenguaje usado en los documentos y la calidad administrativa, además la calidad de servicio está muy influenciada por los atributos que tiene la municipalidad.

Adicionalmente, Berdugo et al (2016), hacen referencia que la calidad de servicio se mira reflejado en el trabajo en equipo ya que es muy importante e influyente para que dicha calidad pueda satisfacer a los usuarios. Es por ello que debe existir un control de cada uno de los proyectos que implemente, donde puedan permitir que los colaboradores se desempeñen de una buena manera. Asimismo, las municipalidades deben enfocarse en fortalecer las competencias, para que puedan adquirir buenos conocimiento, capacidades y habilidades que les pueda permitir desenvolverse de una manera eficiente en el campo laboral. Es por ello que Kawaguchi (2021), indica que las instituciones buscan mejorar cada estrategia que permitan llegar hacia la población de una manera fácil para que puedan proporcionar la fidelización respectiva que

conlleve a mejorar los resultados para liderar dentro del mercado mediante la entrega de servicios adecuados que proyecten una imagen representativa.

En tanto, Marume (2016) quién hace referencia que estos procedimientos pueden realizarse o aplicarse de diversas maneras, las mismas que son empleadas dentro de organizaciones e instituciones sin admitir diferencia alguna entre las privadas y las públicas, sino aquellas que están orientadas al cumplimiento de ciertas necesidades de aquellos ciudadanos, de manera que se pueda realizar o tener un orden adecuado de todo el proceso, que el ciudadano se sienta conforme con aquellas acciones que ha ejecutado la organización, asegurando el cumplimiento efectivo de sus necesidades, sin la imposición de mayores requisitos que los estrictamente necesarios.

En tanto, existe relación positiva alta y significativa entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, dicho resultado engloba todo el proceso en el cual el organismo tiende a establecer estrategias a fin de poder dar un servicio de calidad a los ciudadanos y que estos se sientan satisfecho por el servicio brindado, dichos resultados se asimilan con lo expuesto por Flórez (2019), indica que existe un coeficiente de correlación de 0,251 entre la planificación administrativa y la calidad de servicio, es decir, los procedimientos tienen una incidencia baja sobre la calidad de servicio. De igual modo, coinciden con Castillo et al. (2020) quienes expresan que el 57%, el 54%, el 53%, el 46%, el 45%, el 42%, el 46% y el 43% considera inadecuadas las instalaciones, el seguimiento que le dan al servicio, la capacidad de resolución de problemas, los procesos de trámites, la actitud del personal de atención, la velocidad de atención, el uniforme de los trabajadores y la manera de comunicarse, respectivamente, es decir que la municipalidad no tiene una percepción positiva alta, por parte de los ciudadanos, sobre los aspectos que permiten evaluar la calidad de servicio.

Dentro del mismo contexto, Potesil *et al.* (2021) hicieron referencia a que tus procedimientos administrativos representan un punto fundamental y vital para

una entidad respecto al desarrollo de la diversidad de actividades que ejecuta, desarrolla para brindar un acceso a los diversos servicios que tiene, los mismos, que a su vez se encuentran orientados a una solicitud por parte del ciudadano. Las organizaciones deben contemplar requisitos básicos y estrictamente necesarios que deben ser solicitados a los ciudadanos para que la entidad pueda desarrollar su procedimiento administrativo, y no generar requisitos engorrosos que puedan generar demora en el trámite del ciudadano y, a su vez, que éste cumpla con ciertos requisitos que van más allá de lo estrictamente contemplado.

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, en base a los resultados se demuestra que existe un porcentaje bastante alto lo cual esto significa que se han desarrollado buenas gestiones mediante procesos administrativos que permiten dar un servicio efectivo a la población, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Verde et al. (2018), indican que los hallazgos mostraron un coeficiente de correlación de 0,794 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Asimismo, guarda concordancia con el estudio de Sawitri et al. (2018) quienes concluyeron que existe una correlación de 0,315 entre el procedimiento administrativo y la calidad de servicio, de 0,218 entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del ciudadano y de 0,387. También posee relación con lo mencionado por Barrera e Ysuiza (2018), quienes concluyeron que existe una correlación de 0,872 entre la calidad de servicio y la gestión administrativa.

De igual forma González et al. (2020), indican que los procedimientos administrativos, se basan en como muestran un orden, si bien es cierto cada institución debe generar una administración bien desarrollada para las personas involucradas puedan tener un mayor control de las cosas que pasan a su alrededor, por otro lado un gerente siempre busca la estabilidad de cada institución lo que hace es direccionar, controlar y dirigir para los colaboradores puedan generar una mejor gestión y beneficiar a las instituciones brindando una

buena distribución de actividades para que mejoren el bienestar de la población y puedan ser confiables demostrando una gran responsabilidad y dando un buen uso de las actividades que realizan día a día. Asimismo, Garrido et al. (2019) expresan que los procedimientos administrativos sirven de apoyo para mejorar los servicios otorgados por una institución a los ciudadanos, permitiéndole ser más eficiente en su trabajo a los profesionales de administración.

Aunado a ello, la eficiencia de estos trabajadores produce una mejor calidad de servicio respecto a la planificación de los trámites y de la atención al ciudadano, asimismo, estos procedimientos son importantes para la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo de la institución, permitiendo la optimización de las operaciones administrativas. Igualmente, Ramya et al. (2019) refieren que este tema de calidad de servicio significa la evaluación, desde la percepción del individuo, sobre la conformidad en cuanto al servicio recibido. Dicho lo anterior, la definición de calidad de servicio se puede desglosar en dos palabras, por un lado, la calidad es el medio para lograr la eficiencia de un servicio, y por otro lado, el servicio es la actividad que se le ofrece a un individuo; en otras palabras, representa la capacidad que tiene una organización para satisfacer y resolver las necesidades del individuo, a su vez es señalado como toda una forma para explicar el comportamiento que tiene un individuo frente al uso de un servicio, convirtiéndose en un factor importante para la productividad de la organización

De acuerdo a los hallazgos encontrados y resultados contrastados con los trabajos previos se puede decir que uno de los factores limitantes fue la ubicación de los usuarios, la negativa de ser encuestados para el desarrollo de la investigación como también el desconocimiento de algunos factores que se estaba evaluando por parte de la población, sumado a ello barreras para la ubicación de los participantes de la muestra, la subjetividad de las respuestas por el poco involucramiento del participante con la investigación.



## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,900 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 81 % de los procedimientos administrativos influye en la calidad de servicio, es decir que, a mejor desarrollo de los procesos administrativos, mejor será la calidad de servicio.
- 6.2.** Existe relación positiva alta y significativa entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,875 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que, a mejor cumplimiento de las normas y reglamentos, mejor será la calidad de servicio.
- 6.3.** Existe relación positiva alta y significativa entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,872 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que a mejor cumplimiento de los tiempos del procedimiento, mejor será la calidad de servicio.
- 6.4.** Existe relación positiva alta y significativa entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,899 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que mientras los costos de los procedimientos sean accesibles, mejor será la calidad de servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se recomienda capacitar al personal de atención para mantener los niveles de conocimiento claro de los lineamientos internos de la institución, como también se sigan brindando un servicio adecuado al usuario.
- 7.2. Al jefe de administración de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se persuade supervisar el desarrollo de todos los procedimientos administrativos efectuados por la municipalidad para conservar el nivel óptimo y evitar que estos presenten dificultades para los ciudadanos que quieran realizar sus trámites.
- 7.3. Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se sugiere gestionar el acondicionamiento adecuado de los ambientes municipales, con mobiliario adecuado que permitan a los usuarios como colaboradores estar cómodos.
- 7.4. Al jefe del área de administración de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se exhorta dar cumplimiento al TUPA, para mantener el nivel adecuado de atención y que los plazos fijados de los trámites no sean muy extensos, así como la demora de la atención del personal y de las plataformas virtuales.

## REFERENCIAS

- Akintunde, E. (2017). Theories and Concepts for Human Behavior in Environmental Preservation [Teorías y Conceptos del Comportamiento Humano en la Conservación del Medio Ambiente]. *Fortune Journals*, 1(2), 120-133. <https://www.fortunejournals.com/articles/theories-and-concepts-for-human-behavior-in-environmental-preservation.pdf>
- Aloumedjo, T. (2018). PUNCTUALITY, ATTENDANCE POLICY AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE [PUNTUALIDAD, POLÍTICA DE ASISTENCIA Y DESEMPEÑO ORGANIZATIVO]. 5(8), 20-39. <http://www.ijrsm.com/issues%20pdf%20file/Archive-2018/August-2018/2.pdf>
- Andreoni, J. (2018). Satisfaction Guaranteed: When Moral Hazard Meets Moral Preferences [Satisfacción garantizada: cuando el riesgo moral se encuentra con las preferencias morales]. *American Economic Journal: Microeconomics*, 10(4), 159-189. <https://econweb.ucsd.edu/~jandreon/Publications/SatisfactionAEJMicro.pdf>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: EPISTEME. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91-110. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>

- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *DYNA*, 83(197), 213-222. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bicchieri, C. (2018). Social Norms [Normas Sociales]. 1-31. [https://www.researchgate.net/publication/330513120\\_Social\\_Norms](https://www.researchgate.net/publication/330513120_Social_Norms)
- Bohns, V., & Flynn, F. (2021). Empathy and expectations of others' willingness to help [Empatía y expectativas de la voluntad de ayudar de los demás]. 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886920305596>
- Cabezas, G., Quispe, K., Castillo, T., Mendoza, A., Pretell, D., Coronado, M., & Larriega, J. (2017). *Estadísticas Municipales 2016*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1417/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/libro.pdf)
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). McGraw Hill. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chi](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chi)

avenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios*, 15(30), 259-278. doi:<https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

Daza, M., Daza, M., & Pérez, A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Aibi revista*, 5(1), 20-26. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1715/1905>

Emilova, K. (2019). THE STATE OF MUNICIPAL ADMINISTRATIVE SERVICE AND PROSPECTS FOR ITS DEVELOPMENT [EL ESTADO DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Y LAS PERSPECTIVAS PARA SU DESARROLLO]. *Business Management*, 23-42. <https://dlib.univishtov.bg/bitstream/handle/10610/4153/0404008096fe35f5e750e2f6b8d81d3b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Revista Didasc*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>

Flores, J., Melendres, E., Campaña, M., & Acosta, R. (2019). Proceso administrativo, contable en los negocios y la competitividad para la gestión económica local. *Revista mktDescubre*, 69-78. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/342/294>

Flórez, L. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Hospital-Chota 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 145-166. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/130/117>

Garrido, R., Trowbridge, C., & Tamura, N. (2019). Ten simple rules for providing optimal administrative support to research teams [Diez reglas sencillas para

- proporcionar un apoyo administrativo óptimo a los equipos de investigación]. *PLoS Comput Biol*, 15(10), 1-9. <https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1007292>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hooda, M., & Rani, D. (2014). Problem Solving Ability: Significance for Adolescents [Habilidad para resolver problemas: importancia para los adolescentes]. 2(13), 1773-1778. [https://www.researchgate.net/publication/327337453\\_Problem\\_Solving\\_Ability\\_Significance\\_for\\_Adolescents](https://www.researchgate.net/publication/327337453_Problem_Solving_Ability_Significance_for_Adolescents)
- Iberahim, H., Mohd, N., Mohd, A., & Saharuddin, H. (2016). Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services [Satisfacción del cliente sobre la confiabilidad y capacidad de respuesta de la tecnología de autoservicio para servicios de banca minorista]. 13-20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116300867>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42-51. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>

- Jansen, A., & Ølnes, S. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions [La naturaleza de los servicios electrónicos públicos y sus dimensiones de calidad]. *ELSEVIER*, 1-11.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16301435>
- Kawaguchi, M. (2021). Algunas estrategias para expresar cortesía en los escritos de petición en el español peruano y colombiano. *Linguística y Literatura*, 42(80), 275-298.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/lyl/article/view/347066/20805856>
- Keefer, P., & Scartascini. (2020). *Confianza. La Clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Confianza-la-clave-de-la-cohesion-social-y-el-crecimiento-en-America-Latina-y-el-Caribe-Resumen-ejecutivo.pdf>
- Khayatmoghadam, S. (2021). Assessment of Citizens' Satisfaction in the city of Mashhad from Electronic Payment Systems of Mashhad Municipality using the SERVQUAL Model [Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos en la ciudad de Mashhad a partir de los Sistemas de Pago Electrónico del Municipio de Mashhad utilizando el Modelo SERVQUAL]. *Creative City Design*, 4(2), 40-51.  
[http://crcd.sinaweb.net/article\\_685351\\_79a270bf5e4057e12bafd005412df576.pdf](http://crcd.sinaweb.net/article_685351_79a270bf5e4057e12bafd005412df576.pdf)
- Kuhlmann, S., Proeller, I., Schimanke, D., & Ziekow, J. (2021). *Public Administration in Germany [Administración Pública en Alemania]*.  
 doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11)
- Lozada, A., Gutiérrez, M., Granda, M., Mendiola, C., & Fernández, F. (2019). *Introducción a la administración*. Lima.  
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>

- Maizondo, F., & Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201/345>
- Malisuwan, S., Milindavani, D., & Kaewphanuekrungsri, W. (2016). Quality of Service (QoS) and Quality of Experience (QoE) of the 4G LTE Perspective [Calidad de Servicio (QoS) y Calidad de Experiencia (QoE) de la Perspectiva 4G LTE]. *International Journal of Future Computer and Communication*, 5(3), 158-162. Obtenido de <http://www.ijfcc.org/vol5/463-F10031.pdf>
- Marume, S. (2016). Administrative Process [Proceso Administrativo]. *International Journal of Engineering Science Invention*, 5(5), 44-49.  
[http://www.ijesi.org/papers/Vol\(5\)5/G0505044049.pdf](http://www.ijesi.org/papers/Vol(5)5/G0505044049.pdf)
- McLean, A. (2017). Defining infrastructure integration: Abstract aspirations and institutional variations [Definición de integración de infraestructura: aspiraciones abstractas y variaciones institucionales]. 15-36.  
<https://extra.shu.ac.uk/ppp-online/wp-content/uploads/2017/07/defining-infrastructure-integration.pdf>
- Mehmeti, X., Mehmeti, B., & Sejdiu, R. (2018). The equipment maintenance management in manufacturing enterprises [La gestión del mantenimiento de los equipos en las empresas manufactureras]. 51(30), 800-802.  
[https://www.researchgate.net/publication/329148588\\_The\\_equipment\\_maintenance\\_management\\_in\\_manufacturing\\_enterprises](https://www.researchgate.net/publication/329148588_The_equipment_maintenance_management_in_manufacturing_enterprises)
- Míkva, M., Prajová, V., Yakimovich, B., & Korshunov, A. (2016). Standardization – One of the Tools of Continuous Improvement [Estandarización: una de las herramientas de la mejora continua]. *ELSEVIER*, 329-332.  
[https://www.researchgate.net/publication/305345349\\_Standardization\\_-\\_One\\_of\\_the\\_Tools\\_of\\_Continuous\\_Improvement](https://www.researchgate.net/publication/305345349_Standardization_-_One_of_the_Tools_of_Continuous_Improvement)
- Nejadjavad, M., & Gilaninia, S. (2016). THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN ORGANIZATIONS [EL PAPEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS



- ORGANIZACIONES]. *AJBMR*, 5(7), 19-27.  
[https://www.arabianjbm.com/pdfs/KD\\_VOL\\_5\\_7/3.pdf](https://www.arabianjbm.com/pdfs/KD_VOL_5_7/3.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ojeda, C., Gutiérrez, J., & Córdova, L. (2018). DIAGNÓSTICO DE LA FORMALIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS MEDIANAS DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MENOR EN QUITO. *Revista Economía Y Política*, 1(27), 30-65.  
<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/1680/1475>
- Oprea, D., & Mesnita, G. (2006). The Information Systems Documentation – Another Problem for Project Management [La Documentación de los Sistemas de Información – Otro Problema para la Gestión de Proyectos]. 332-338.  
[https://www.researchgate.net/publication/228217510\\_The\\_Information\\_Systems\\_Documentation\\_-\\_Another\\_Problem\\_for\\_Project\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/228217510_The_Information_Systems_Documentation_-_Another_Problem_for_Project_Management)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2009). *Overcoming Barriers to Administrative Simplification Strategies. Guidance for policy Makers [Estrategias de Superación de Barreras a la Simplificación Administrativa. Orientación para los formuladores de políticas]*.  
<https://www.oecd.org/regreform/42112628.pdf>
- Paiva, O., & Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura-2018. *Revista TZOECOEN*, 10(4), 686-697.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959/811>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologic3ada-de-la-investigacic3b>

- Ponce, E., & Rodríguez, M. (2020). La responsabilidad y el respeto como valores esenciales en el desarrollo emocional. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1-10. [https://www.researchgate.net/publication/344273388\\_LA\\_RESPONSABILIDAD\\_Y\\_EL\\_RESPECTO\\_COMO\\_VALORES\\_ESENCIALES\\_EN\\_EL\\_DESARROLLO\\_EMOCIONAL](https://www.researchgate.net/publication/344273388_LA_RESPONSABILIDAD_Y_EL_RESPECTO_COMO_VALORES_ESENCIALES_EN_EL_DESARROLLO_EMOCIONAL) Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato
- Potesil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries) [Simplificación del Procedimiento Administrativo en el Ejemplo de la República Checa, Polonia, Eslovaquia y Hungría (Países V4)]. *Administrative Sciences*, 11(9), 1-13. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/240102/1/admsci-11-00009.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/GESTI%C3%93N-DE-RECLAMOS.pdf>
- Ramírez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-342. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/20.2020.08>
- Ramos, E., & Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-292.pdf>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS [LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS DIMENSIONES]. *EPRA International Journal*, 4(2), 37-41. [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Ripoll, L., & Matos, J. (2020). Information reliability: criteria to identify misinformation in the digital environment [Fiabilidad de la información: criterios para identificar la desinformación en el entorno digital]. *Investigación*

*Bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información.* , 34(84), 79-101. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58115>

Robayo, A. (2017). *La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16203/RobayoRodriguezAlejandro2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, Á. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286/56510>

Sanclemente, J. (2019). Compliance: norms as an instrument and a threat to the administration [Cumplimiento: las normas como instrumento y amenaza para la administración]. *Cuadernos de Administración*, 35(65), 118-130. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-65-00118.pdf>

Santos, M., Fernandes, G., & Silva, S. (2014). Municipal Modernization and the Quality of Local Public Administration: A Case Study [Modernización Municipal y Calidad de la Administración Pública Local: Un Estudio de Caso]. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 3(4), 109-121. [https://www.researchgate.net/publication/281968860\\_Municipal\\_Modernization\\_and\\_the\\_Quality\\_of\\_Local\\_Public\\_Administration\\_A\\_Case\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/281968860_Municipal_Modernization_and_the_Quality_of_Local_Public_Administration_A_Case_Study)

Sawitri, D., Eko, A., Amalia, R., & Kresnaini, E. (2018). Integrated Administrative Service Procedure, Infrastructure Facilities Toward Society Satisfaction of Quality Services as Variable Mediation (Study at Purwosari Subdistrict Office) [Procedimiento de Servicio Administrativo Integrado, Instalaciones de Infraestructura Hacia la Satisfacción de la Sociedad de Servicios de Calidad como Mediación Variable (Estudio en la Oficina del Subdistrito de

- Purwosari)]. *KnE Social Sciences*, 430-452.  
<https://www.knepublishing.com/index.php/Kne-Social/article/view/3393>
- Tegambwage, A. (2017). The Relative Importance of Service Quality Dimensions: An Empirical Study in the Tanzanian Higher Education Industry [La importancia relativa de las dimensiones de la calidad del servicio: un estudio empírico en la industria de la educación superior de Tanzania]. *IRJIMS*, 3(1), 76-86. <https://oaji.net/articles/2017/1707-1488614233.pdf>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>
- Trashlieva, V., & Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services and procedures [Modelado de procesos administrativos: una introducción a los servicios y procedimientos administrativos].  
[https://www.researchgate.net/publication/323880758\\_Administrative\\_process\\_modeling\\_an\\_introduction\\_in\\_administrative\\_services\\_and\\_procedures](https://www.researchgate.net/publication/323880758_Administrative_process_modeling_an_introduction_in_administrative_services_and_procedures)
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2017). *Quality of Service. Regulation Manual [Calidad de servicio. Manual de Regulación]*.  
[https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.QOS\\_REG01-2017-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.QOS_REG01-2017-PDF-E.pdf)
- Uranga, M., Rentería, D., & González, G. (2016). La práctica del valor del respeto en un grupo de quinto grado de educación primaria. *Revista Ra Ximhai*, 12(6), 187-204. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194012.pdf>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R., & Tapia, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista de Investigación Estadística*, 1(1), 1-7.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>

# **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

Procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad  
Provincial de Alto Amazonas, 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Procedimientos administrativos	Son un conjunto de acciones, donde se aplican una serie de documentaciones, los cuales pueden entrar o salir de la institución, cuyo proceso permite registrar las actividades relacionadas al vínculo entre el ciudadano y la institución (Trashlieva & Radeva, 2018).	Para la medición de esta variable, se aplica el cuestionario como instrumento.	Normas y reglamentos	Atención estandarizada	Ordinal
				Cumplimiento de normas y reglamentos	
			Tiempo del procedimiento	Número de días de atención	
				Nivel de aceptación del tiempo de atención	
			Costo del procedimiento	Valor monetario del procedimiento	
	Nivel de aceptación del costo que incurre				
V2: Calidad de servicio	Se define como el grupo de atributos que tiene un servicio, lo cual influye en la satisfacción de las necesidades de las personas (International Telecommunication Union [ITU], 2017, p.9).	Para la medición de esta variable, se aplica el cuestionario como instrumento	Confiabilidad	Garantía	Ordinal
				Cumplimiento de horarios	
			Capacidad de respuesta	Voluntad	
				Atención rápida	
				Solución de problemas	
			Seguridad	Servicio adecuado	
				confianza	
			Empatía	Atención personalizada	
Cortesía					

## Matriz de consistencia

### Procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre el tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Definir la relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre las normas y reglamentos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Existe relación entre tiempo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Existe relación entre el costo del procedimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>cuestionario</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><b>TIPO:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Conformado por 115 ciudadanos que hayan realizado trámites en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Conformado por 115 ciudadanos que hayan realizado trámites en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas</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="3">Procedimientos administrativos</td> <td>Normas y reglamentos</td> </tr> <tr> <td>Tiempo del procedimiento</td> </tr> <tr> <td>Costo del procedimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td>Confiability</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Procedimientos administrativos	Normas y reglamentos	Tiempo del procedimiento	Costo del procedimiento	Calidad de servicio	Confiability	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Variables	Dimensiones													
Procedimientos administrativos	Normas y reglamentos													
	Tiempo del procedimiento													
	Costo del procedimiento													
Calidad de servicio	Confiability													
	Capacidad de respuesta													
	Seguridad													
	Empatía													

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para procedimientos administrativos

Estimado ciudadano, el objetivo de este cuestionario es recabar su opinión sobre los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Lee cada ítem y marque en la casilla correspondiente mediante un aspa (X), la respuesta más apropiada para usted según sea su apreciación, cuyas apreciaciones son anónimas y confidenciales. Por tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Se agradece su colaboración.

Respuestas				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEM	N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Normas y reglamentos						
Indicador: Atención estandarizada						
01	Has percibido diferencia en el proceso de atención por parte del personal					
02	Percibes que el trato del personal es igual ante todos los usuarios					
03	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
04	Te sientes satisfecho con la atención recibida					
Indicador: Cumplimiento de normas y reglamentos						
05	En las oficinas, el personal cumple con las normas que se establecieron para la realización de sus procedimientos.					
06	El personal de atención le informa sobre las normas y reglamentos para realizar su procedimiento.					
07	Consideras importante el cumplimiento de normas y reglamentos para realizar su procedimiento.					
Dimensión: Tiempo del procedimiento						
Indicador: Número de días de atención						
08	La atención que le prestó el personal es adecuada.					
09	Está satisfecho con los plazos establecidos para su trámite					
10	Está contento con el tiempo de atención en su trámite					
Indicador: Nivel de aceptación del tiempo de atención						
11	La orientación del personal de trámite es adecuada para los usuarios					
12	El personal de las oficinas brinda respuesta rápida al problema de los usuarios					
13	El servicio brindado se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario					
Dimensión: Costo del procedimiento						
Indicador: Valor monetario del procedimiento						
14	Las tasas que se le cobra por el procedimiento te resultan costoso					
15	Crees que es justo el costo actual de los servicios					
16	Estás satisfecho con el costo de los servicios					
Indicador: Nivel de aceptación del costo que incurre						
17	La calidad de servicio está de acuerdo con el costo del procedimiento					



18	Está de acuerdo con que no haya costos complementarios en su procedimiento					
19	Consideras justo el costo de los servicios en su procedimiento					

## Cuestionario para calidad de servicio

Estimado ciudadano, el objetivo de este cuestionario es recabar su opinión sobre la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Lee cada ítem y marque en la casilla correspondiente mediante un aspa (X), la respuesta más apropiada para usted según sea su apreciación, cuyas apreciaciones son anónimas y confidenciales. Por tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Se agradece su colaboración.

Respuestas				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEM	N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Confiabilidad						
Indicador: Garantía						
<b>Con frecuencia el personal de la municipalidad: (1-11)</b>						
01	Te brindan garantía que va a tramitar tus documentos					
02	Muestran interés por resolver el tema del trámite.					
03	Te informa el procedimiento que sigue tu tramite documentario					
04	Te brindan garantía del debido registro de tu documento al area correspondiente.					
Indicador: Cumplimiento de horarios						
05	Atiende al horario establecido.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
Indicador: Voluntad						
06	Muestra interés en conocer mis problemas.					
07	Toma la iniciativa para resolver mis dudas.					
Indicador: Atención rápida						
08	Resuelve sus problemas rápidamente.					
09	Favorece la rapidez de sus trámites que realiza.					
Indicador: Solución de problemas						
10	Ayuda en la solución de mis problemas.					
11	Identifica las causas del problema.					
Dimensión: Seguridad						
Indicador: Servicio adecuado						
12	El servicio que brinda el personal de la municipalidad cumple con sus expectativas.					
13	El personal que atiende en la municipalidad mantiene en orden su espacio de trabajo.					
Indicador: Confianza						
14	Piensas que hay transparencia durante el proceso de sus trámites.					
15	El personal oficinista brinda información del proceso para realizar sus trámites.					
Dimensión: Empatía						
Indicador: Atención personalizada						

16	El personal que atiende en la municipalidad se interesa por tus necesidades.					
17	La atención que brinda la municipalidad es personal.					
Indicador: Cortesía						
18	Crees que el personal que atiende en la municipalidad se comunica amablemente.					
19	El personal que atiende en la municipalidad muestra una actitud positiva.					

## Validación de los instrumentos de investigación



### INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
Grado Académico : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Institución donde labora/Cargo : Universidad César Vallejo  
Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario: Procedimientos administrativos  
Autor del instrumento : Roy Balarezo Inuma

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD				X	
OBJETIVIDAD				X	
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA				X	
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA				X	
SUB TOTAL				24	20
				PUNTAJE TOTAL	44

#### COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

Instrumento coherente y aplicable

VALORACIÓN PROMEDIO: 4.4

Lugar y fecha: Tarapoto 24, de octubre 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Firma

Número de celular: 992 502 739

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto	:	HUAMÁN TORREJÓN, Norith
Grado Académico	:	Doctora en Educación
Institución donde labora/Cargo	:	Universidad César Vallejo
Instrumento motivo de evaluación	:	Cuestionario
Autor del instrumento	:	Roy Balarezo Inuma

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Criterios		May deficiente	Deficiente	Regular	Buena	May buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la variable <b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					x
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.	-				x
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					x
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable <b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b> .					x
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					x
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

**COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS**

El instrumento responde a la variable de estudio y es válido para ser aplicado.

**VALORACIÓN PROMEDIO: 48**

Tarapoto, 27 de octubre de 2022.



Dra. Norith Huamán Torrejón  
 Reg. N° 000021

Teléf. 949830261

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Institución donde labora : Escuela de Postgrado UCV - Tarapoto  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Procedimientos Administrativos  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. ROY BALAREZO INUMA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 - 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las instrucciones e ítem están enunciados con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems y alternativas del instrumento son coherentes y permiten minimizar el sesgo y/o subjetividad.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes respecto a los indicadores y dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son apropiados para el objetivo, tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	Los ítems del instrumento reflejan correspondencia entre sí respecto al objetivo y apreciación de la variable y dimensiones.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos, tipo y nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					12	35
					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

Instrumento adecuado para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chiclayo, 24 de octubre de 2022

Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

## INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
**Grado Académico** : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Institución donde labora/Cargo : Universidad César Vallejo  
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Roy Balarezo Inuma

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las instrucciones e ítem están enunciados con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems y alternativas del instrumento son coherentes y permiten minimizar el sesgo y/o subjetividad.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes respecto a los indicadores y dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son apropiados para el objetivo, tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	Los ítems del instrumento reflejan correspondencia entre sí respecto al objetivo y apreciación de la variable y dimensiones.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos, tipo y nivel de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>24</b>	<b>20</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

### COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

Instrumento coherente y aplicable

VALORACIÓN PROMEDIO: 4.4

Lugar y fecha: Tarapoto 24, de octubre 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

.....  
 Firma  
 Número de celular: 992 502 739

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto	HUAMÁN TORREJÓN, Norith
Grado Académico	Doctora en Educación
Institución donde labora/Cargo	Universidad César Vallejo
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Roy Balarezo Inuma

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la variable CALIDAD DE SERVICIO					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					x
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.	-			x	x
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					x
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					x
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable CALIDAD DE SERVICIO.					x
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					x
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

**COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS**

El instrumento responde a la variable de estudio y es válido para ser aplicado.

**VALORACIÓN PROMEDIO: 47**

Tarpoto, 27 de octubre de 2022.



Dra. Norith Huamán Torrejón  
Reg. N° 0347871

Teléf. 949830261



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Institución donde labora : Escuela de Postgrado UCV - Tarapoto  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicio  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. ROY BALAREZO INUMA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las instrucciones e ítem están enunciados con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems y alternativas del instrumento son coherentes y permiten minimizar el sesgo y/o subjetividad.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes respecto a los indicadores y dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son apropiados para el objetivo, tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	Los ítems del instrumento reflejan correspondencia entre sí respecto al objetivo y apreciación de la variable y dimensiones.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos, tipo y nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					12	35
					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

Instrumento adecuado para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chiclayo, 24 de octubre de 2022

Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de procedimientos administrativos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	115	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	115	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,984	19	

### Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	115	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	115	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,981	19	

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS  
GERENCIA MUNICIPAL  
YURIMAGUAS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### Carta de Autorización

Yurimaguas, 24 de octubre de 2022

Señor:

**ROY BALAREZO INUMA**

Presente. -

Yo: **Carmen Luz Navarro Bardález** identificado con documento de identidad N° 05389086, en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, autorizo al señor(a) **ROY BALAREZO INUMA**, realizar su trabajo de Investigación en esta Entidad Municipal que dirijo con el tema que plantea: **"Procedimientos Administrativos y Calidad de Servicio al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.** Para lo cual se le brindará todas las facilidades que ameriten en su investigación, por lo que se le insta responsabilidad, compromiso y dedicación para culminar con éxito su trabajo investigativo por el bienestar de la entidad y del investigador.



Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS  
  
Mg. CPC CARMEN L. NAVARRO BARDALEZ  
GERENTE MUNICIPAL

Nombres y Apellidos: Mg. CPC. CARMEN LUZ NAVARRO BARDALEZ

DNI: 05389086

Cargo: GERENTE MUNICIPAL

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Procedimiento administrativo

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	sub total	p8	p9	p10	p11	p12	p13	sub total	p14	p15	p16	p17	p18	p19	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
2	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
3	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
4	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
5	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
6	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	2	11	33
7	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
8	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	15	49
9	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26	73
10	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	83
11	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
12	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	16	2	4	2	3	2	4	17	52
13	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	47
14	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	65
15	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	1	10	33
16	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
17	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
18	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
19	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
20	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
21	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
22	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64

<b>23</b>	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
<b>24</b>	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
<b>25</b>	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
<b>26</b>	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	2	11	33
<b>27</b>	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
<b>28</b>	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	15	49
<b>29</b>	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26	73
<b>30</b>	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	83
<b>31</b>	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
<b>32</b>	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	16	2	4	2	3	2	4	17	52
<b>33</b>	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	47
<b>34</b>	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	65
<b>35</b>	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	1	10	33
<b>36</b>	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
<b>37</b>	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
<b>38</b>	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
<b>39</b>	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
<b>40</b>	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
<b>41</b>	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
<b>42</b>	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
<b>43</b>	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
<b>44</b>	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
<b>45</b>	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
<b>46</b>	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
<b>47</b>	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
<b>48</b>	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
<b>49</b>	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
<b>50</b>	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31

51	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
52	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
53	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
54	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
55	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
56	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	2	11	33
57	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
58	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	15	49
59	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26	73
60	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	83
61	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
62	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	16	2	4	2	3	2	4	17	52
63	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	47
64	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	65
65	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	1	10	33
66	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
67	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
68	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
69	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
70	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
71	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
72	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
73	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
74	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
75	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
76	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	2	11	33
77	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
78	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	15	49

79	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26	73
80	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	83
81	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
82	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	16	2	4	2	3	2	4	17	52
83	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	47
84	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	65
85	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	1	10	33
86	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
87	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
88	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
89	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
90	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
91	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
92	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
93	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
94	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
95	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
96	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
97	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
98	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
99	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
100	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
101	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	49
102	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	4	20	64
103	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	22
104	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	31
105	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	21	65
106	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	2	11	33

<b>107</b>	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
<b>108</b>	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	15	49
<b>109</b>	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26	73
<b>110</b>	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	83
<b>111</b>	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
<b>112</b>	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	16	2	4	2	3	2	4	17	52
<b>113</b>	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	47
<b>114</b>	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	65
<b>115</b>	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	1	10	33



## Variable 2: Calidad de servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	sub total	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	pr16	pr17	pr18	pr19	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	50
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	75
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	88
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	80
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	53
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	65
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	33
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	43
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	60
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	1	15	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	32
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	2	14	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29

25	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71
28	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	50
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	75
30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	88
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	80
32	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	53
33	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
34	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	65
35	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	33
36	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	43
37	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	60
38	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	1	15	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	32
39	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	2	14	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
40	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
41	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
42	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
44	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
45	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
46	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
47	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
49	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
50	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
51	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
52	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64

53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
54	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
55	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
56	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
57	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71
58	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	50
59	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	75
60	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	88
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	80
62	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	53
63	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
64	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	65
65	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	33
66	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	43
67	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	60
68	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	1	15	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	32
69	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	2	14	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
70	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
71	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
72	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
73	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
74	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
75	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
76	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
77	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71
78	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	50
79	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	75
80	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	88

81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	80
82	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	53
83	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
84	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	65
85	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	33
86	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	43
87	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	60
88	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	1	15	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	32
89	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	2	14	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
90	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
91	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
92	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
93	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
94	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
95	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
96	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
97	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
98	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
99	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
100	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
101	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	3	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	50
102	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	64
103	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	23
104	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	29
105	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	64
106	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
107	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71
108	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	50

<b>109</b>	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	<b>75</b>
<b>110</b>	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	<b>88</b>
<b>111</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	<b>80</b>
<b>112</b>	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	<b>53</b>
<b>113</b>	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	<b>43</b>
<b>114</b>	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	<b>65</b>
<b>115</b>	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	<b>33</b>

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20177662446
<b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	<b>ING. HUGO ARAUJO DEL AGUILA</b>
Nombres y Apellidos	DNI:
<b>MG. CPC. CARMEN LUZ NAVARRO BARDALEZ</b>	<b>05389086</b>

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
<b>"PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, 2022"</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>PROGRAMA DE MAESTRIA EN LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, EN LA MENCION DE: GESTIÓN PÚBLICA</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:40771379
<b>ROY BALAREZO INUMA</b>	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 25 de octubre 2022.

Firma:    
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS  
Mg. CPC. CARMEN L. NAVARRO BARDALEZ  
GERENTE MUNICIPAL  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Procedimientos administrativos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022", cuyo autor es BALAREZO INUMA ROY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY <b>DNI:</b> 01100672 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 07- 01-2023 22:16:15

Código documento Trilce: TRI - 0474164