

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



**DISFUNCIONES DEL MODELO WEBERIANO Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ACOBAMBA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADA POR:
Bach. GISELA VIVANCO AGUILAR**

**ASESOR:
Dr. VÍCTOR RAÚL RODRÍGUEZ HURTADO**

AYACUCHO - PERÚ

2023

ÍNDICE

ÍNDICE.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes.....	16
1.2. Bases teóricas.....	20
1.3. Marco referencial.....	38
1.4 Marco conceptual.....	40
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	43
2.1. Tipo de investigación.....	43
2.2. Nivel de investigación.....	43
2.3. Diseño de investigación.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos.....	43
2.5. Población y muestra.....	44
2.6. Métodos de análisis de datos.....	45
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
3.1. Resultados a nivel descriptivo.....	46
3.2. Resultados a nivel inferencial.....	77
3.3. Prueba de hipótesis y discusión de resultados.....	86
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97

ANEXO	105
Anexo 1. Matriz de operacionalización.....	106
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	107
Anexo 3. Base de datos	110
Anexo 4. Prueba de normalidad	116
Anexo 5. Análisis de fiabilidad	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La atención es semejante para los diferentes trámites	46
Tabla 2 Los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares	46
Tabla 3 La rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites	47
Tabla 4 Los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos	47
Tabla 5 Para realizar una gestión tiene que contar con diversos documentos.....	48
Tabla 6 Ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos.....	48
Tabla 7 Sus documentos tienen que estar debidamente firmados	49
Tabla 8 Debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida	49
Tabla 9 Considera que los trámites deben de ser flexibles.....	50
Tabla 10 El personal debe estar preparado para futuros cambios	50
Tabla 11 Mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores	51
Tabla 12 Los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan.....	51
Tabla 13 La rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites	52
Tabla 14 Los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones	52
Tabla 15 La rutina de los trabajadores afecta la atención.....	53
Tabla 16 Los trabajadores demoran en la atención de su solicitud	53
Tabla 17 Los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos	54
Tabla 18 Los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo	54
Tabla 19 Diferencia a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir.....	55
Tabla 20 Distingue a los jefes por la ubicación y características físicas de su oficina	55
Tabla 21 Existe dificultad para recibir atención en la municipalidad	56
Tabla 22 Existe conflicto en la atención a los usuarios	56
Tabla 23 Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos.....	57
Tabla 24 Formalismo y papeleo excesivos.....	57

Tabla 25 Resistencia al cambio	58
Tabla 26 Despersonalización de las relaciones	58
Tabla 27 Jerarquización como base del proceso de decisión	59
Tabla 28 Superconformidad con rutinas y procedimientos	59
Tabla 29 Exteriorización de signos de autoridad.....	60
Tabla 30 Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público	60
Tabla 31 Disfunciones del modelo weberiano	61
Tabla 32 Los funcionarios atienden sus requerimientos.	61
Tabla 33 Los funcionarios se dispone para ayudar.....	62
Tabla 34 Los funcionarios son respetuosos en la atención.....	63
Tabla 35 Los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes.....	63
Tabla36 Los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites.....	64
Tabla 37 El servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos	64
Tabla 38 Los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar sus trámites.....	65
Tabla 39 Los funcionarios lo atienden con prontitud	65
Tabla 40 Los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites.....	66
Tabla 41 Los funcionarios inspiran confianza.....	66
Tabla 42 Los funcionarios lo tratan con amabilidad	67
Tabla 43 Los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público.....	67
Tabla 44 Los funcionarios le brinda seguridad y confianza.....	68
Tabla 45 Atención personalizada cuando realiza trámites	68
Tabla 46 El funcionario le presta atención ante las solicitudes	69
Tabla 47 Los funcionarios están dispuestos a facilitarles los trámites.....	70
Tabla 48 En la municipalidad atienden sus dudas para realizar un determinado trámite....	70
Tabla 49 Los funcionarios mejoran la atención de diversos trámites.....	71

Tabla 50 La municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites	71
Tabla 51 El ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez.....	72
Tabla 52 La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos	72
Tabla 53 Los funcionarios emplean la tecnología para trámites	73
Tabla 54 Fiabilidad.....	73
Tabla 55 Capacidad de respuesta.....	74
Tabla 56 Seguridad.....	74
Tabla 57 Empatía.....	75
Tabla 58 Elementos tangibles.....	75
Tabla 59 Satisfacción.....	76
Tabla 60 Interiorización de las normas y satisfacción de los usuarios	77
Tabla 61 Formalismo y satisfacción de los usuarios	78
Tabla 62 Resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios.....	79
Tabla 63 Despersonalización de las relaciones y satisfacción de los usuarios.....	80
Tabla 64 Jerarquización y satisfacción de los usuarios	81
Tabla 65 superconformidad con rutinas y satisfacción de los usuarios.....	82
Tabla 66 Exteriorización de signos y satisfacción de los usuarios.....	83
Tabla 67 Conflictos con el público y satisfacción de los usuarios	84
Tabla 68 La disfunción del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios.....	85
Tabla 69 Prueba de normalidad	116
Tabla 70 Estadístico de fiabilidad de la disfunción del modelo weberiano	117
Tabla 71 Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios	117

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la disfunción del modelo weberiano y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020. Respecto al aspecto metodológico, la investigación fue aplicada, mediante el nivel correlacional, con el diseño del estudio no experimental y transversal. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y el instrumento básico el cuestionario. En cuanto a la muestra, estuvo integrada por 111 usuarios. El estudio, como conclusión, determinó que existe una relación inversa entre la disfunción del modelo weberiano y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020; esto debido a que la significancia es de 0.000 y una relación negativa y considerable de $-0,726$. Esto indica que, mientras exista en la municipalidad un exagerado cumplimiento de normas, papeleos excesivos para los diversos trámites, jerarquización de las decisiones, excesivo conformismo y procedimientos rutinarios para la atención al público, se generará que los usuarios tengan un nivel de satisfacción bajo, debido a que los funcionarios no cumplían con la atención oportuna dentro de los plazos establecidos; además, no estaban dispuestos a facilitarles los trámites y atender sus dudas.

Palabras claves: Disfunción modelo weberiano, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the dysfunction of the Weberian model and the level of satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Acobamba, 2020. Regarding the methodological aspect, the research was applied, through the correlational level, with the design of the non-experimental and cross-sectional study. The techniques used were the survey and the basic instrument the questionnaire. As for the sample, it was made up of 111 users. The study, in conclusion, determined that there is an inverse relationship between the dysfunction of the Weberian model and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Acobamba, 2020; this because the significance is 0.000 and a negative and considerable relation of -0.726 . This indicates that, as long as the municipality has exaggerated compliance with regulations, excessive paperwork for the various procedures, hierarchical decisions, excessive conformity and routine procedures for customer service, users will have a low level of satisfaction. due to the fact that the officials did not comply with the timely attention within the established deadlines; In addition, they were not willing to facilitate the procedures and answer their questions.

Key words: Weberian model dysfunction, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio en el sentido teórico se justifica debido a que se ha realizado un compendio de literatura de carácter científica, sobre la base del cual se ha dirigido el análisis de las variables, por ende, la investigación presentada, en cuanto a sus hallazgos y el esquema teórico presentado, se constituye en un referente teórico que enriquece el conocimiento sobre las disfunciones del modelo weberiano y la satisfacción. Así mismo, se han diseñado dos instrumentos para recoger los datos que permitieron lograr los fines del estudio, los cuales gozan de criterios de fiabilidad y validez; por ende, pueden resultar útiles para futuras investigaciones como una guía metodológica. En el sentido práctico, la investigación proporcionará a la Municipalidad Provincial de Acobamba información útil para asumir medidas necesarias para mejorar la situación actual. Desde una perspectiva social, se justifica al ampliar y conocer mejor el contexto de las municipales; ya que, al identificar el escenario, se pueden generar políticas públicas que permitan una mayor eficiencia en el servicio.

Por ende, el presente estudio es importante en la medida que se aborda una problemática muy común en la sociedad, derivando en hallazgos que pueden ser útiles para evidenciar la problemática latente en la Municipalidad Provincial de Acobamba y lograr brindar un mejor servicio a los usuarios de la localidad; además, sienta precedentes para el accionar de las diversas instituciones, a fin de mejorar la atención brindada y, con ello, generar una mayor satisfacción de la población, lo cual puede impactar en el incremento del nivel de representatividad.

La problemática abordada en el estudio se planteó debido a que la burocratización se considera como uno de los modelos más criticados en la actualidad; ya que, lejos de ser un sistema organizativo, ha manifestado objetivos diferentes que dificultan su aplicación práctica en los trámites públicos. La burocracia en las instituciones públicas de Madrid se

caracteriza por presentar limitaciones y deficiencias en las actividades y trámites de carácter administrativo que deben de seguir los ciudadanos, por lo que se torna complicado y tarda demasiado tiempo en resolverlo. Dicha situación, de manera general, afecta negativamente en los servicios que se brindan a los ciudadanos; ya que perjudica considerablemente la perspectiva que tienen sobre la atención de las entidades públicas (Alonso & Fernández, 2016).

Los servicios de los municipios de Chile son considerados como deficientes debido a la descontento de la ciudadanía y la baja capacidad de respuestas ante las diversas solicitudes de los pobladores; donde, aproximadamente, el 50 % de la población que acude a realizar trámites considera que la atención es negativa y existen elevados procesos burocráticos y papeleos; además, la poca preparación de los funcionarios públicos para la atención de la población y la inestabilidad de los procesos, que ocasiona que los servicios públicos sean elevadamente disfuncional y costoso (Centro de Políticas Públicas, 2016).

A nivel nacional, en la Municipalidad Provincial de Puno, la ausencia de un proceso descentralizado, la falta de un plan de desarrollo de los recursos humanos en las municipalidades; además, los recursos económicos insuficientes y la presencia de disfunciones del modelo weberiano generan problemas o conflictos sociales. Asimismo, las disfunciones como el exagerado apego a las normas, el papeleo excesivo, la jerarquización de las autoridades y la resistencia al cambio presentan una influencia negativa en los usuarios; debido a que, en las instituciones públicas, se presentan altos niveles de indiferencia y apatía en la atención que se brindan al público, ocasionando disgusto en los usuarios ante las imperfecciones del sistema burocrático (Tapia, 2016).

En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se ha evidenciado falta de compromiso de los servidores y funcionarios públicos, hecho que ha generado descontento en los ciudadanos, debido a las diversas dificultades en los trámites municipales; además, se

manifiestan hechos como ineficiencias e imperfecciones, también llamadas disfunciones del modelo burocrático (weberiano), como el formalismo y papeleo excesivos, resistencia al cambio, jerarquización en los procesos de decisión y dificultad en la atención de clientes (López, 2020).

A nivel local, se ha centrado el análisis en la Municipalidad Provincial de Acobamba, en la cual, a través de diálogos con los usuarios de la institución, se pudieron conocer algunos atenuantes de malestar en los mismos, para con los procesos de atención recibidos en la institución; es así que, los usuarios manifestaron que son diversas ocasiones en las cuales los trabajadores les han ofrecido cosas que no han llegado a cumplir, así mismo, han notado desinterés por parte de los trabajadores para ayudarlos a solucionar sus problemas, poco orden al momento de seguir los procesos para ejecutar un servicio, y hasta manifiestan que perciben un bajo compromiso de los trabajadores hacia la institución, siendo constante de su molestia las demoras para atenderlos, y el incumplimiento de las fechas que les programan para atender determinadas solicitudes, no sienten que la atención sea personalizada para atender oportunamente su caso de acuerdo a sus necesidades, además, manifiestan que en la institución no se disponen de equipos y ambientes adecuados para brindar los servicios, sumado a ello, han tenido que lidiar en muchas ocasiones con personal que no demuestra un trato cordial y amable, lo cual les genera desconfianza en los mismos, y por ende en la institución, mostrándose insatisfechos con la actuación de la misma.

Además, del análisis de las conversaciones sostenidas con el personal de la institución, se ha podido comprender que una de las causas principales que genera la inconformidad de los usuarios se debería a problemas asociados con la capacidad de respuesta y la toma de decisiones lenta por parte del personal, la creación de más procesos y normas; generando, con ello, mayor burocracia y que se incremente la complejidad documentaria para los usuarios, reduciendo la coordinación y comunicación entre las

diversas áreas de la municipalidad. Asimismo, los trabajadores muestran un apego a las normas y reglamentos de la municipalidad, situación que impide que den paso a las nuevas ideas de funcionamiento u organización, generando un excesivo formalismo y papeleo para la realización de trámites, sumado a ello, subsiste una manera confusa de atención y gran cantidad de reglamentos, procesos y normas que maneja la entidad, además, los trabajadores son poco tolerantes para explicar los pasos que conllevan un determinado trámite que requieren efectuar.

Por ende, se consideró pertinente abordar dicha problemática, ya que, de continuar con tal panorama, se verían afectados progresivamente tanto los usuarios como la misma institución, en la medida que, los usuarios tendrán dificultades para realizar diversos trámites que suelen ser importantes para ellos para determinados intereses; mientras que la institución, progresivamente, perdería confianza y aprobación de la localidad, generándose falta de representatividad, que sienten los pobladores tanto por la institución como por sus autoridades gobernantes.

En base a lo señalado, se planteó como problema general de la investigación: ¿Cuál es relación que existe entre la disfunción del modelo weberiano y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020? Estando dentro de los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de disfunción del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es el grado de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos sobre la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre el formalismo y papeleo excesivos con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la resistencia al cambio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad

Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización de las relaciones y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la jerarquización como base del proceso de decisión y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la exteriorización de signos de autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020? y ¿Cuál es la relación que existe entre la dificultad en la atención de clientes y los conflictos con el público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020?

Para abordar la problemática planteada, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la disfunción del modelo weberiano y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020. Siendo los objetivos específicos: Identificar el nivel la disfunción del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020; determinar la relación entre la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos y la satisfacción de los usuarios; establecer la relación entre el formalismo y papeleo excesivos y la satisfacción de los usuarios; identificar la relación entre la resistencia al cambio y la satisfacción de los usuarios; determinar la relación entre la despersonalización de las relaciones y la satisfacción de los usuarios; establecer la relación entre la jerarquización como base del proceso de decisión y la satisfacción de los usuarios; identificar la relación entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y la satisfacción de los usuarios; determinar la relación entre la exteriorización de signos de autoridad y la satisfacción de los usuarios; establecer la

relación entre la dificultad en la atención de clientes y los conflictos con el público y la satisfacción de los usuarios.

Estableciendo como hipótesis general: Existe una relación significativa y negativa entre la disfunción del modelo weberiano y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020. Siendo las hipótesis específicas: El nivel de disfunción del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020 es alto; el grado de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020 es bajo; existe una relación significativa y negativa entre la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos y la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre el formalismo y papeleo excesivos y la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la resistencia al cambio sobre la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la despersonalización de las relaciones y la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la jerarquización como base del proceso de decisión y la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la exteriorización de signos de autoridad y la satisfacción de los usuarios; existe una relación significativa y negativa entre la dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público y la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, el método utilizado para la investigación fue de tipo de investigación aplicada; pero a las teorías del modelo weberiano y la satisfacción, orientado a la Municipalidad Provincial de Acobamba. Nivel de investigación se ubica en el nivel correlacional, considerando que se pretendió demostrar la relación entre disfunciones del modelo weberiano y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Diseño de investigación fue el no experimental transversal, ya que las variables

no fueron manipuladas ni alteradas y la recopilación de datos e información de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Acobamba se efectuó en un solo momento y en un tiempo único, siendo este el periodo 2020.

Sobre las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, se empleó la técnica de la encuesta. El cuestionario de la variable disfunciones del modelo weberiano estuvo conformada por 22 ítems, los cuales estuvieron distribuidos según cada dimensión. Respecto a la escala de medición de la variable, fue ordinal, con 5 valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El cuestionario de la variable satisfacción estuvo conformado por 22 ítems, los cuales estuvieron distribuidos según cada dimensión. Respecto a la escala de medición de la variable, fue ordinal, con 5 valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Sobre la población y muestra, la población en este trabajo estuvo conformada por 312 usuarios que acudieron a realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Acobamba; proporcionando una muestra de 172 usuarios de los cuales se hizo un ajuste de tamaño de muestra por los recursos requeridos, permaneciendo finalmente con 111 usuarios a quienes se les encuestó.

Sobre el método de análisis de datos, para el análisis de los datos recolectados, en primer lugar, la información se organizó en el programa Microsoft Excel, de acuerdo a las dimensiones y variables del estudio; luego, dichos datos se procesaron en el programa estadístico SPSS, en donde se realizó la prueba de normalidad y el estadístico Alfa de Cronbach, con la finalidad de conocer la fiabilidad de los cuestionarios. Asimismo, el programa permitió determinar la relación de la variable disfunciones del modelo weberiano y la satisfacción, lo cual permitió cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Lazcano (2019), en su trabajo denominado “Capacidades estatales y burocracia” (artículo científico), tuvo como propósito analizar las capacidades estatales relacionadas con las organizaciones burocráticas. Los elementos de la metodología fueron de enfoque cuantitativo; además, el diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo representada por las instituciones públicas de México, a quienes se les realizó un análisis documental. La conclusión de la investigación fue que el interés del Estado viene acompañado por la necesidad de la organización burocrática como forma efectiva de gestionar los asuntos colectivos.

Nieto (2018), en su tesis de posgrado titulado “Componentes weberianos de los burócratas cercanos al ciudadano y su incidencia en el desempeño institucional: el caso del servicio de rentas internas (SRI) en el Ecuador entre 2014-2017”, del Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador, tuvo como propósito identificar los componentes weberianos de la burocracia y su incidencia en el desempeño institucional. Los elementos de la metodología fueron de enfoque mixto, con el método de estudio de caso. La muestra estuvo representada por 307 agentes tributarios. Las técnicas fueron el análisis documental y la entrevista, con sus instrumentos la guía de análisis documental y la guía de entrevistas. Los resultados de la investigación indicaron que, en promedio, el 95.18 % de los contribuyentes atendidos define al servicio como excelente. La conclusión de la investigación fue que el análisis de los componentes weberianos como la especialización funcional y meritocracia incide de forma favorable en el desempeño institucional, debido a que brinda las herramientas necesarias para que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus funciones.

Rojas (2018), en su trabajo de investigación “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”, artículo científico, refiere que tuvo el propósito de identificar los factores que influyen en la calidad percibida y cómo estos afectan en la satisfacción de los usuarios. Los elementos de la metodología fueron de nivel cuantitativo; además, el diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo representada por 340 usuarios, a quienes se les aplicó la encuesta, con su instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación indicaron que la variabilidad satisfacción está siendo explicada en un 0.824. La conclusión de la investigación fue que el modelo propuesto es una herramienta de apoyo para la administración pública; además, permite identificar los factores que generan mayor satisfacción, los cuales son la eficiencia en los procedimientos y atención del personal.

Llano (2016), en su tesis de posgrado titulada “Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región”, en la Universidad Complutense de Madrid, España, tuvo como propósito analizar el impacto de la burocracia en los aspectos del sistema político administrativo. Los elementos de la metodología fueron de enfoque mixto, el nivel fue descriptivo. La muestra estuvo representada por base de datos en donde se aplicó una guía de análisis documental. Los resultados de la investigación indicaron que las principales disfunciones de la burocracia son el uso excesivo de los cargos jerárquicos, elusión del sistema administrativo y disonancia en las regulaciones de los servicios públicos. La conclusión de la investigación fue que la burocracia impacta de manera negativa en el sistema político administrativo, dado que los servicios que brindan las instituciones públicas suelen ser precarias.

Armada (2016), en su trabajo de investigación denominado “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”, tuvo propósito establecer el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de la municipalidad. Los elementos de la metodología fueron de nivel cuantitativo; además, el diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo representada por 677 usuarios, a quienes les aplicó una encuesta, con su instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación indicaron que los usuarios que asisten a la municipalidad presentaron un grado de satisfacción al 74.14 %. La conclusión de la investigación fue que la satisfacción del usuario es alta, lo cual indica que los servicios brindados por la municipalidad son de calidad.

Ventura (2017), en su tesis de posgrado titulada “La burocracia y las contrataciones del Estado del Instituto Peruano de Energía Nuclear, 2015”, de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo propósito determinar la relación de la burocracia y las contrataciones del Estado. La investigación fue sustantiva, el nivel fue correlacional, el diseño no experimental y de corte transeccional. La muestra estuvo representada por 50 personas. Los resultados fueron que el 94 % considera que sí existe burocracia; mientras que el 6 % indicó que no existe burocracia. La conclusión fue que, en el Instituto Peruano de Energía Nuclear, existe un alto nivel de burocracia en las actividades; tuvo como consecuencia la falta de atención oportuna de los usuarios que acuden a dicha entidad pública.

Figuroa (2019), en su tesis de posgrado denominada “Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019”, de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú, tuvo como propósito identificar la asociación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Los elementos de la metodología fueron de enfoque cuantitativo, el nivel correlacional, el diseño no experimental y transversal; además, el método hipotético-deductivo. La muestra estuvo representada por 375 personas, a quienes

se les aplicó la encuesta y el cuestionario. Los resultados fueron que el 44.3 % indica estar poco satisfechos, mientras que el 41.3 % se encuentra insatisfecho; además, la fiabilidad presentó un nivel de 23.3 % de insatisfechos, la capacidad de respuesta tuvo un 58.9 % de insatisfacción, la seguridad tuvo un 53.6 % de insatisfacción, la empatía tuvo un 9.6 % de insatisfacción y los elementos tangibles tuvieron un 7.5 % de insatisfacción. La conclusión fue que la gestión administrativa incide de manera significativa en la satisfacción del usuario.

Ortiz (2019), en su tesis de posgrado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017”, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú, tuvo como propósito establecer la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los elementos de la metodología fueron de enfoque cuantitativo, el nivel correlacional, el diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo representada por 230 personas, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario. Los resultados fueron que la fiabilidad fue regular en el 46 %, la sensibilidad en el 49 %, la seguridad en el 44 %, la empatía en el 42 %, los elementos tangibles fueron deficientes en el 42 %. La conclusión fue que la satisfacción del usuario presentó un nivel regular de 42 % y deficiente en un 40%.

Vargas (2019), en su informe de tesis de posgrado “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2018”, de la Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú, tuvo como propósito establecer la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad. Los elementos de la metodología fueron de enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo, de tipo básica, el diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo representada por 278 personas, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario. Los resultados fueron que la satisfacción del usuario presentó un nivel alto de 43.4 %, mientras que el nivel medio fue de

25.4 % y el nivel bajo fue de 31.3 %. La conclusión fue que la calidad de servicio y la satisfacción se relacionan de manera positiva y significativa en un 0.772.

Vidal (2016), en su trabajo de tesis de posgrado “Nivel de burocracia y crecimiento urbano en el distrito de Pueblo Libre”, de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como propósito identificar la asociación entre la burocracia en los trámites de licencia de edificación y el nivel de crecimiento urbano. Los elementos de la metodología fueron de estudio descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo representada por 20 personas que realizaron trámites administrativos, a quienes se les aplicó la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación indicaron que el nivel de burocracia es medio en el 60 %, bajo en un 25 % y alto en un 15 %; además, el nivel de complejidad de los trámites se encontró en un nivel medio de 55 %, lo cual repercute en la percepción de la población. La conclusión de la investigación fue que el nivel de burocracia se relaciona de manera inversa con el nivel de crecimiento urbano con un -0.631.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Disfunciones

Son aquellas imperfecciones o anomalías en el funcionamiento de un determinado sistema; es decir, las disfunciones son el desvío en las actividades de una entidad. Las disfunciones son situaciones indeseadas e imprevistas que ocasionan que las actividades o el sistema organizativo de una entidad se desarrollen de manera ineficiente e imperfecta. Asimismo, se presentan cuando existen anomalías en el funcionamiento de un sistema organizativo, lo cual afecta al cumplimiento de los objetivos institucionales (Zamudio y Arellano, 2011)

Es definida como aquellas consecuencias producto del incumplimiento de las funciones o actividades que permiten la normal operación de una entidad, lo cual produce la

ineficiencia en la organización. Las disfunciones desequilibran el sistema de una entidad, ya que impiden la aplicación de soluciones rápidas; es decir, son anomalías administrativas que se caracterizan por la rigidez de las normas, reglamentos, inflexibilidad y resistencia a nuevas experiencias (Mamani *et al.*, 2015)

1.2.1.1. Burocracia

Max Weber propone el concepto de burocracia en un contexto en que considera inevitable la racionalización de la sociedad. En definitiva, la burocracia es el “fenómeno de afirmación de la racionalización del mundo”. Puede definirse como un proceso de formalización; es decir, una forma de redefinir, reinterpretar la realidad y reclasificar sus elementos, enfocada a incrementar la capacidad de control y dirección, posibilitando la ampliación del campo de acción de las instituciones modernas (Serpa y Ferreira, 2019). La formalización, al basarse en el método de clasificación, ordena y cataloga determinados fenómenos de la realidad atribuyéndoles una expresión lingüística, requiriendo la construcción de conceptos que representen determinados aspectos del mundo (Provan *et al.*, 2017).

La burocracia es definida como la dominación racional basada en la legitimidad jurídica (autoridad basada en regla o norma y procedimiento). Es esencialmente el modelo ideal para lograr los objetivos organizacionales; además, se refiere al factor ideal en el funcionamiento de una organización, incluso como una referencia para gobernar bien (Susanto *et al.*, 2016, p. 611). El progreso de la burocratización en el mundo moderno está relacionado con la expansión de la división del trabajo en todas las esferas de la vida social que realizan países democráticos (Bishu & Kennedy, 2020).

La burocracia, en muchos sentidos, es un esfuerzo por ampliar la capacidad de los individuos para actuar racionalmente, aumentando la capacidad analítica y aprovechando la

especialización. La burocracia, a su vez, crea incentivos para que los individuos dentro de la organización actúen racionalmente (Meier *et al.*, 2019).

1.2.1.2. Modelo de Weber.

Max Weber (1864-1920) es uno de los pensadores más importantes de la teoría burocrática, padre de la teoría de la gestión burocrática. Weber fue un sociólogo y economista político alemán que veía a la burocracia desde una perspectiva positiva, creyendo que era más racional y eficiente que sus predecesores históricos (Pepinsky *et al.*, 2017). Asimismo, describe el concepto de burocracia como una forma ideal de estructura organizativa (Mohamed, 2016).

Weber afirma que la autoridad se ejemplifica principalmente dentro de las organizaciones mediante el proceso de control. Ha identificado tres fuentes de autoridad de legitimidad a saber: legal tradicional, carismática y racional. La burocracia es la organización universal más progresista y moderna que se basa en una autoridad jurídica racional (Mohamed, 2016).

El concepto de burocracia de Weber se considera parte de toda una discusión histórico-sociológica dentro del marco de la sociedad occidental. Vio la evolución de la sociedad occidental como una transición de una forma de orden social basada en la tradición a otra forma de orden social fundada en la racionalidad. Asumió implícitamente que la acción social puede determinarse de manera ideacional y lógica. Esa sociedad se puede ordenar racional y legítimamente (Bagah, 2015). En consecuencia, ve la burocracia como la forma más eficiente de organización social en la que toda acción se dirige racionalmente hacia la consecución de objetivos específicos (organizativos o nacionales) (Meier *et al.*, 2019).

La investigación minuciosa y el análisis reflexivo de Merton (1940), Selznick (1949) y Gouldner (1954) han sugerido importantes consecuencias disfuncionales dentro de las

burocracias. Lo que debemos notar es que estas contradicciones (disfunciones) se relacionan, en gran parte, con problemas estructurales en la sociedad (Bagah, 2015).

La burocracia de Weber será eficaz y eficiente cuando la burocracia característica ideal sea impersonal, sistema de méritos, jerarquización clara, división del trabajo clara y especialización del trabajo. Además de eso, el factor de liderazgo también será muy determinante, porque el líder es el principal impulsor de la organización de movilidad. El concepto de Webber fue criticado por sus características burocráticas, que pueden resultar disfuncionales en las organizaciones públicas (Nugroho *et al.*, 2020).

Es cierto que todas las expectativas y disfunciones burocráticas se deben en parte a la naturaleza de la organización y en parte a las expectativas y las definiciones sociales de burocracia y burócratas. Se considera que algunos aspectos causan dificultades en todas en las entidades sobre todo en organizaciones informales las cuales carecen de organización funcional y estructura formal, siendo este el principal problema de las entidades. Pero otros surgen debido al entorno sociocultural específico o determinado, dentro del cual se concibe, se entrega y se nutre una burocracia determinada (Bagah, 2015).

Max Weber se refiere a la burocracia como el tipo de administración ideal y racional útil para lograr resultados positivos. Tomó la burocracia como un sistema de administración donde las operaciones de una organización se guían por reglas, regulaciones, procedimientos y métodos establecidos con el propósito de lograr la eficiencia. Las características de su teoría son: liderazgo, autoridad, división del trabajo y especialización, jerarquía, especificidad funcional, reglas, regulaciones, procedimientos, métodos y desempeño laboral (Thomas, 2017).

1.2.1.2.1. Características del modelo weberiano

La burocracia se caracteriza por ser el gobierno desde el escritorio y bastante frecuente en muchas partes del mundo. Es un gobierno de personas capacitadas y formadas

para el funcionamiento de la administración; es decir, es un cuerpo de servidores públicos organizados en un sistema jerárquico (fuera del ámbito de control público efectivo) (Mohamed, 2016). Entre las características del modelo weberiano se encuentran:

- Existe una jerarquía clara en toda la estructura de la burocracia. La experiencia, la educación, las calificaciones, la antigüedad y varios otros factores determinan el estado y la posición de una persona. Sin embargo, la antigüedad y la experiencia son determinantes muy importantes.
- Todo burócrata cumple con su deber de acuerdo con la ley. Ningún otro factor, excepto la ley, determina el deber o el curso de las actividades. Por eso, se dice generalmente que los burócratas tienen un apego absoluto a la ley y las reglas. El interés de la gente o el bienestar general de la sociedad son consideraciones secundarias para un burócrata.
- Weber ha dicho que, después de la Revolución Industrial y el desarrollo del capitalismo, el sistema burocrático se ha desarrollado enormemente; al mismo tiempo, ha surgido una clara distinción entre burocracia privada y estatal. En algunos casos, la burocracia privada disfruta de cierta libertad. Pero, por otro lado, la burocracia estatal se rige por leyes escritas y específicas; por esa razón (puede haber otras razones también) la burocracia estatal es rígida.
- Weber ha defendido la burocracia basándose en que la alternativa al sistema burocrático es la dictadura. Opina que, en el sistema estatal moderno, la burocracia es "completamente indispensable". La elección es entre burocracia y diletantismo en el campo de la administración.
- Weber ha sugerido una relación entre Estado, crecimiento del capitalismo y burocracia. Observa que el Estado moderno fue creado o nació mucho antes del advenimiento del capitalismo. Donde había Estado había administración, pero no

burocracia. El hecho es que el sistema estatal moderno promovió el crecimiento del capitalismo; este, poco a poco, llegó a controlar el sistema estatal y sintió que debe existir una administración estatal centralizada y eso es burocracia.

- Los burócratas, generalmente, no tienen preferencias ni opiniones políticas. Puede que lo hayan hecho, pero no pueden expresarlo públicamente. En una palabra, son políticamente neutrales.

1.2.1.2.2. *Disfunciones del modelo weberiano.*

Se considera como las consecuencias indeseadas e imprevistas que producen en el modelo; también, es la ineficiencia e imperfecciones de la burocracia. Las disfunciones son producto de una determinada exageración o desvío de las funciones del modelo weberiano. De manera general, se considera como las consecuencias imprevistas que generan anomalías en el funcionamiento de la burocracia. Cada una de las disfunciones son consecuencia de la exageración de las actividades burocráticas (Bagah, 2015).

De manera general, las disfunciones del modelo weberiano se consideran como anomalías o imperfecciones en el funcionamiento de la burocracia. Donde cada disfunción es producto de la exageración del modelo burocrático, explicado por Weber como el apego desmedido al reglamento, el formalismo, el excesivo papeleo, la resistencia al cambio, entre otros. Asimismo, las disfunciones de la burocracia son esas consecuencias que crean problemas en la satisfacción en la atención de la población (Mamani *et al.*, 2015).

1.2.1.2.3. *Clasificación de las disfunciones del modelo weberiano.*

Las disfunciones que existen son la excesiva reglamentación, la despersonalización, el aumento de la concentración del poder en los grandes cargos y excesivo formalismo. De acuerdo con Merton, el modelo desarrollado por Weber puede producir una mayor importancia a los cargos o funciones y dejar de lado a los funcionarios. Asimismo, considera

que la burocracia puede llegar a transformarse en un fin para sí misma y no para quienes lo diseñaron (Mamani *et al.*, 2015).

Otra de las disfunciones que puede ocasionar el modelo es una mayor internalización de las directrices, en donde las normas y reglas se convierten de medios a objetivos; además, agrega que la jerarquía, como base del proceso de decisión, genera que las decisiones de los elevados cargos sean tomadas por personas incapaces de asumir dicha función; también, se encuentra el excesivo formalismo y la conformidad con las rutinas, generando la necesidad de documentar y formalizar todas las decisiones tomadas (Mamani *et al.*, 2015).

1.2.1.2.4. Dimensiones de las disfunciones del modelo weberiano

Chiavenato (2006), citado por Gauna (2017), en su libro *Introducción a la teoría general de la administración*, menciona las disfunciones que abarcan dentro del modelo de Weber: la interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos, formalismo y papeleo excesivo, resistencia al cambio, despersonalización de las relaciones, jerarquización como base del proceso de decisión, superconformidad con rutinas y procedimientos, exteriorización de signos de autoridad, y dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público.

A. Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos

Las directrices de la burocracia se originan de las normas y reglamentos para lograr los objetivos de una institución, donde tienden a adquirir un valor importante, propio y positivo. Asimismo, los reglamentos y normas se convierten en objetivos prioritarios y absolutos; es decir, el trabajador deja de lado la flexibilidad, que es una de las características fundamentales de cualquier actividad racional, pero impacta negativamente en la atención de la población; además, se convierte en un especialista, porque conoce perfectamente los reglamentos y reglas de acuerdo al cargo que desempeña (Lozada *et al.*, 2019).

Atención estandarizada. Es la atención unificadora de los procesos administrativos, en donde los servicios que se brindan al público se realizan con una misma metodología; no se evidencian diferencias con la finalidad de no hacer predecibles sus requisitos (Maraví, 2017).

Cumplimiento excesivo de normas y reglamentos. Es la realización de los procedimientos administrativos o servicios brindados a la ciudadanía. Busca garantizar que se respeten, a fin de evitar posibles errores o riesgos de incumplimiento del servicio (Maraví, 2017).

B. Formalismo y papeleo excesivos

Es la documentación y formalización de todas las comunicaciones dentro de la burocracia, con el propósito de que todo quede debidamente escrito; lo que puede generar descontento en la población. Se considera al papeleo como una de las disfunciones más sobresalientes de la burocracia, lo que muchas veces genera que las personas que desconocen sobre el tema piensen que la burocracia hace referencia al volumen inusitado de papeleo y de comunicaciones (Lozada *et al.*, 2019).

Excesiva documentación. Son las actividades y procedimientos que se realizan para brindar comprobación y documentación adecuada, con el propósito de asegurar de forma unívoca las comunicaciones (Lozada *et al.*, 2019).

Excesiva formalización. Dado que la comunicación se realiza de manera constante y repetitiva, la burocracia se vale de formularios y rutinas, con el propósito de facilitar las comunicaciones y transformar en rutina el llenado de su formalización (Lozada *et al.*, 2019).

C. Resistencia al cambio

Debido a que todas actividades de la burocracia se encuentran de manera estandarizada y rutinaria, el trabajador se acostumbra a la repetición y estabilidad de las actividades que se hacen; es decir, es un ejecutor de los procedimientos y rutinas, los cuales

llegan a dominar con tranquilidad y afectar la satisfacción de las diferentes necesidades de la población. Dicha situación genera que, cuando surge algún cambio dentro de la empresa, lo considera como peligroso para su tranquilidad y seguridad (Lozada *et al.*, 2019).

Funciones rutinarias. Las actividades presentan largos periodos de estabilidad y pocos cambios evidentes; además, las rutinas las consideran como una protección contra las dificultades; ya que, por medio de las funciones rutinarias, las personas se niegan a aceptar los cambios en las reglas para evitar conflictos (Ángeles *et al.*, 2015).

D. Despersonalización de las relaciones

Hace énfasis en los cargos y no en los trabajadores que los ocupan, lo cual genera una reducción de las relaciones personalizadas entre los integrantes de la empresa frente a los demás trabajadores; es decir, el burócrata no los considera como personas más o menos individualizadas, sino como ocupantes de determinados cargos, con deberes y derechos específicos. Los trabajadores conocen a sus colegas no por sus nombres, sino por los cargos que ocupan o cualquier otra manera de identificación del personal impuesta por la entidad, afectando la calidad del servicio y por ende la satisfacción usuaria (Lozada *et al.*, 2019).

Énfasis en los cargos. Indica que los trabajadores se conocen entre sí por el cargo que desempeñan dentro de la entidad; es decir, es destacar una determinada función que realiza un trabajador debido a su importancia (Lozada *et al.*, 2019).

E. Jerarquización como base del proceso de decisión

La burocracia se basa en la jerarquización de la autoridad, en donde la persona que toma las decisiones es la que posee el mayor cargo jerárquico, independientemente de su conocimiento sobre el tema, lo cual afecta la atención usuaria. El que decide es siempre el que tiene un cargo elevado, por lo que menor es el proceso decisorio; es decir, menor será la búsqueda de diferentes alternativas de solución (Lozada *et al.*, 2019).

Rigidez de la toma de decisión. Indica que la toma de decisiones para realizar un trámite necesita de la autorización de los funcionarios que ocupan los altos cargos dentro de la organización (Lozada *et al.*, 2019).

F. Superconformidad con rutinas y procedimientos

Es un medio que garantiza que las personas hagan de manera exacta aquello que se espera de ellas. La burocracia eficaz exige una devoción estricta a los procedimientos y normas, esto genera que se convierten en cosas absolutas; no se toma en cuenta, entonces, que las rutinas y reglas sean relativas a una serie de objetivos, sino que se convierten en absolutas. Las consecuencias de dichas exigencias provocan una limitada libertad y espontaneidad personal, además de la falta de comprensión de sus propias actividades dentro de la entidad (Lozada *et al.*, 2019).

Incapacidad entrenada. Se considera cuando el trabajador burócrata trabaja en base a las rutinas y reglamentos y no de acuerdo a los objetivos organizacionales que fueron establecidos por la entidad (Lozada *et al.*, 2019).

Rigidez en el comportamiento. Los trabajadores realizan de manera estricta lo que indica en las reglas, normas, rutinas, reglamentaciones y procedimientos impuestos por la entidad, en donde se pierde la flexibilidad, dado que el empleado se restringe al desempeño mínimo; es decir, pierde la creatividad, innovación e iniciativa (Lozada *et al.*, 2019).

G. Exteriorización de signos de autoridad

Como la burocracia enfatiza la jerarquía de autoridad, se hace necesario un sistema que tenga la capacidad de indicar, a los ojos de todos, aquellos que detentan el poder; lo cual podría afectar a la atención de los usuarios. Es de donde se empieza la tendencia del empleo intensivo de símbolos de estatus (Lozada *et al.*, 2019).

Símbolos de estatus. Para indicar la posición jerárquica de los trabajadores, como el uniforme, el tipo de escritorio, la ubicación de la oficina, entre otros, como medios de

identificación de los trabajadores que tienen la mayor autoridad de la empresa (Lozada *et al.*, 2019).

H. Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público

Refiere que el trabajador se enfoca hacia adentro de la empresa para sus reglamentos, normas internas, rutinas y procedimientos, para su superior, que evalúa su desempeño. Dicha situación genera conflictos con los clientes de la entidad, debido a la estandarización del trato, según los reglamentos y rutinas internas (Lozada *et al.*, 2019).

Actuación interiorizada. Son las actividades que generan conflictos con el público, ya que la atención es estandarizada y rutinaria. Dicha situación genera irritación en los usuarios por la poca atención y desconsideración con sus problemas particulares (Lozada *et al.*, 2019).

1.2.2. Satisfacción del usuario

Es el nivel percibido de placer y satisfacción derivado del desempeño individual; además, se genera al comparar la experiencia del resultado esperado con las expectativas de beneficios previos (Montalvo *et al.*, 2020). La satisfacción, además de los valores y la competencia, es la fuerza motivadora del comportamiento de una persona. La satisfacción es la importancia o el significado que un individuo identifica dentro de un determinado servicio. La satisfacción se define como una medida que determina qué tan satisfechos están los usuarios con los servicios y capacidades de una institución (Weerasinghe & Fernando, 2017).

La satisfacción es un sentimiento de placer que se obtiene cuando un sujeto satisface sus necesidades y deseos. Es el estado que siente un sujeto que ha vivido una acción o un resultado que cumplió con sus horizontes o expectativas (Burgos y Morocho, 2018). En efecto, la satisfacción se puede conceptualizar como una vivencia de cumplimiento de los resultados esperados. Un individuo se satisfará cuando alcancen las expectativas; además,

se refiere al placer o desilusión resultante de coincidir el rendimiento percibido en relación con la perspectiva (Weerasinghe & Fernando, 2017).

Respecto a la satisfacción, se considera como la respuesta frente a determinados estímulos, la cual se produce entre la interrelación de una persona con cierto servicio. También se le define como el estado emocional que se produce ante la apreciación del servicio que recibe; es decir, es la respuesta emocional que se genera a través de la parte cognitiva y que repercute en el criterio o juicio de los individuos sobre una determinada situación (Dos Santos, 2015).

En cuanto a la satisfacción, es una respuesta que se origina como producto de la interacción de un usuario con determinados servicios; es decir, es una condición emocional que produce como respuesta la evaluación del mismo; además, la satisfacción es definida por ciertos autores como una respuesta emocional, en específico, la satisfacción de los usuarios se forma por medio de una opinión cognitiva y posee una gran influencia sobre las decisiones de las demás personas y su opinión sobre ciertos servicios (Zhong & Cheol, 2020).

La satisfacción de los usuarios es una conformidad con el servicio de las empresas privadas o públicas, que indica la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, tramitando y gestionando adecuadamente sus requerimientos. La satisfacción puede definirse como la idealización de un usuario, ya sea de desconformidad o conformidad, al coincidir el desempeño evidenciado de un servicio con respecto a las expectativas de los individuos. Además, el nivel de satisfacción otorga información a los representantes de las entidades u organizaciones sobre las necesidades y requisitos reales de los usuarios; por lo que considera como un indicador de la conformidad de los usuarios (Nobar & Rosamzadeh, 2018).

La satisfacción del usuario es la respuesta ante la asociación entre el grado de percepción original y la expectativa evidenciada luego de recibir un servicio. La satisfacción del usuario es emocional y se basa en el aspecto cognitivo. El grado de satisfacción de las respuestas comienza desde muy conforme por el servicio recibido hasta disconforme por el servicio. De la misma manera, la satisfacción se ajusta en varios estándares, los cuales valoran de manera directa todo lo relacionado con el servicio, el consumo, la atención, la resolución de dudas, entre otros; también se considera como la respuesta luego de obtener un servicio en base a la experiencia acumulada (Khairunnisa *et al.*, 2018, p. 16).

La satisfacción del usuario es el resultado de la percepción del usuario obtenido producto de las relaciones con un determinado servicio en comparación con el valor esperado por dicho servicio. La satisfacción del usuario es un activo inmaterial poderoso y se puede alcanzar por medio del cumplimiento de las expectativas del cliente y depende de la calidad del servicio brindado por la entidad (Miranda *et al.*, 2017, p. 332).

1.2.2.1. Modelos de la satisfacción del usuario.

A. Modelo de Donabedian.

La transcendencia del análisis de la satisfacción de los usuarios ha permitido plasmar diferentes modelos de evaluación. Un modelo representativo de la satisfacción a lo largo de la historia, debido a su objetividad y sencillez en cuando a su aplicación y contribución a la ciencia, es el desarrollado por Donabedian de 1966, quien vincula la calidad de servicio que brindan las instituciones; evalúan las dimensiones de estructura, proceso y resultado. Además, analiza la calidad del personal, los recursos financieros, las normas, reglamentos, la comunicación, el conocimiento sobre el servicio, entre otros (Zhong & Cheol, 2020).

B. Modelo Servqual.

Otro de los modelos desarrollados para medir la satisfacción es el modelo Service Quality (SERVQUAL), cuyos autores fueron Parasuraman, Zeithaml y Berry, en 1988. Es

considerado como el más empleado y representativo en diversos estudios; se caracteriza porque es un instrumento que muestra la diferencia entre las percepciones y las expectativas en cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles. Asimismo, está constituido por 22 preguntas desde un punto de vista del usuario, vinculado a sus expectativas e igual cantidad de interrogantes de la percepción del servicio (Zhong & Cheol, 2020).

C. Modelo Servperf.

Asimismo, se encuentra el modelo Servperf, que surge producto de las críticas de diferentes autores sobre el modelo Servqual; particularmente, sobre la escala para medir las expectativas. El modelo fue desarrollado por Cronin y Taylor en 1992; proponen un modelo alternativo para analizar la satisfacción de los servicios brindados por medio de las percepciones de los usuarios. El modelo Servperf descarta el empleo de las expectativas, en donde se emplea ítems similares para evaluar solo las percepciones; reduciendo, de esa manera, el proceso a 22 ítems. Lo cual es justificado indicando que es mínima la evidencia sobre el valor de los usuarios a la calidad de un servicio, como la distinción entre expectativas y percepciones e indican que existe la tendencia de valorar con nivel alto las expectativas (Zhong & Cheol, 2020).

D. El modelo jerárquico multidimensional.

Fue desarrollado por Brady y Cronin (2001). Indica que la satisfacción de los usuarios es en función a las percepciones sobre la calidad y desempeño del servicio de acuerdo a múltiples niveles; al final, los mezcla para obtener una percepción global. Por medio de un estudio cualitativo y empírico, se menciona que la satisfacción de los servicios conforma una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones. El modelo propone tres dimensiones: calidad de la interacción, el ambiente físico y la calidad

de los resultados. Es una alternativa fiable en la medición de la satisfacción de los usuarios en diferentes contextos (Zhong & Cheol, 2020).

E. El modelo de evaluación unidimensional.

Indica que el servicio se percibe de manera global de acuerdo con la excelencia observada en su desempeño total; sin embargo, toma en consideración diversos atributos específicos del servicio. El análisis de manera global permite la implementación de modelos casuales, además de una caracterización del servicio percibido, pudiéndose analizar su fiabilidad y validez; sin embargo, pierde datos sobre los atributos específicos del servicio. La medida de una pregunta se comporta de manera idéntica que la escala multidimensional en función a los intervalos de confianza de los parámetros. Este modelo resulta fácil y económico para la aplicación de encuestas y para la correlacionarlo con otros indicadores asociados al servicio, como por ejemplo la calidad percibida de los servicios y la eficiencia de este (Zhong & Cheol, 2020).

1.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción.

Para la medición de la satisfacción del usuario, se empleará el modelo de Servprf, que considera las percepciones de los usuarios sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la institución pública que brinda diversos servicios municipales.

1.2.2.2.1. *Fiabilidad.*

Se considera como la capacidad que posee una institución o entidad para brindar un determinado servicio, que debe ser otorgado en forma segura, cuidadosa y confiable. La fiabilidad de un servicio indica que la entidad tiene la capacidad de cumplir con sus promesas, las cuales pueden ser la reducción de los inconvenientes, la eficiencia en el primer instante en que se otorga un cierto servicio, las promesas realizadas sobre la entrega de

documentos o papales, los registros precisos y sobre todo la rapidez en que se atienden a los usuarios (Matsumoto, 2014).

Cumplimiento de promesas. Cuando la institución o entidad tiene la capacidad de cumplir con las promesas sobre un determinado servicio, en cuanto a la hora y fecha acordados con el usuario (Díaz y Morillo, 2017).

Interés en solucionar los problemas. Capacidad de la empresa o entidad para solucionar de manera inmediata o pronta los inconvenientes de los usuarios; se evidencia disposición de los funcionarios para ayudar a la ciudadanía (García, 2016).

Respeto en la atención. Considera que los trabajadores de una entidad son respetuosos desde el primer día; interactúan con el cliente creando un clima de satisfacción entre la interacción funcionario y usuario; además, canalizar las actividades diarias hacia la satisfacción del cliente (García, 2016).

Servicio ordenado. La empresa brinda un servicio organizado y ordenado a los usuarios; además, procura la reducción de pasos o procedimientos en la realización de trámites, genera que exista una calidad de relación del usuario con la institución (Matsumoto, 2014).

Compromiso. Los funcionarios de la entidad demuestran iniciativa y compromiso en la atención a los usuarios, procurando resolver de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía, a fin de que se mejore la calidad de la atención (García, 2016).

1.2.2.2.2. Capacidad de respuesta.

Se define como la actitud que es manifestada por los funcionarios de una entidad para ayudar y apoyar a los distintos usuarios; es decir, es la disposición para atender en forma rápida las diversas solicitudes. Asimismo, se encuentra asociada con el cumplimiento del tiempo en base a las responsabilidades de los trabajadores; permite conocer el grado de accesibilidad que tiene una determinada entidad pública para con los usuarios. De manera

general, es la capacidad de la entidad de poseer una correcta relación con sus usuarios; además, disposición y voluntad de ayudarlos por medio del otorgamiento de un servicio de calidad (Matsumoto, 2014).

Rápido servicio. Cuando el servicio brindado por los funcionarios de una entidad es rápido y eficaz, mejorando considerablemente la calidad de la relación entre la entidad y el usuario (García, 2016).

Respuestas pertinentes. Los funcionarios tienen la capacidad de brindar soluciones adecuadas y precisas ante los requerimientos o dudas que presentan los usuarios. Permite que se desarrolle un ambiente de confianza en la entidad (García, 2016).

Prontitud. Los funcionarios de la empresa atienden los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera rápida y con prontitud. Permite que exista una adecuada relación entre la entidad con los usuarios (García, 2016, p. 385).

Cumplimiento de fechas. Implica brindar una respuesta a las solicitudes y reclamos dentro de las fechas acordadas con los usuarios. Permite que se fortalezca el compromiso del funcionario con el ciudadano (García, 2016).

1.2.2.2.3. Seguridad.

Es definida como la sensación que poseen los usuarios cuando dan a conocer ciertos inconvenientes, problemas o complicaciones en manos de los funcionarios y tienen la seguridad de que los atenderán y resolverán de la mejor manera posible. Está vinculada con la veracidad, integridad, honestidad y confiabilidad de los funcionarios públicos. No solo indica el cuidado de los intereses de los clientes, sino debe dar a conocer su interés por otorgar un servicio adecuado y oportuno a los clientes, para así incrementar su nivel de satisfacción (Matsumoto, 2014).

Confianza. Indica que el comportamiento de los funcionarios de una entidad inspira confianza a los usuarios, dado que brinda la seguridad de que se resolverán sus solicitudes (García, 2016).

Trato amable. El servicio brindado por parte de los trabajadores es amable, que permite establecer una interrelación positiva entre los usuarios y los trabajadores, generando así satisfacción de los ciudadanos (García, 2016).

Cordialidad. Los trabajadores de la entidad son asertivos y cordiales. Permite expresar su capacidad para brindar una adecuada atención a los usuarios (García, 2016).

1.2.2.2.4. Empatía.

Se conceptualiza como la gentileza de la entidad para brindar a los usuarios un determinado servicio, que considere un servicio personalizado. La empatía no solo implica que el trabajador de la entidad tenga que ser cortés, sino una actitud empática y ser responsable con la atención al público; se interese por atender en forma oportuna las diversas inquietudes y solicitudes, además de distintas circunstancias que puedan aparecer en las actividades diarias (Matsumoto, 2014).

Atención personalizada. Los trabajadores de la entidad deben otorgar una atención individualizada a los usuarios, escuchando sus peticiones; además, buscar el fortalecimiento de la atención y servicio brindado a fin de que los usuarios se sientan satisfechos por la atención recibida (García, 2016).

Solución de las necesidades. Capacidad de los empleados de brindar la información necesaria a los usuarios a fin de que puedan solucionar oportunamente las necesidades que presentan; permitirá que se sientan satisfechos al resolver sus requerimientos; además, presentan un área donde pueden presentar reclamos o quejas, fortaleciendo el compromiso de la entidad (Matsumoto, 2014).

1.2.2.2.5. Elementos tangibles.

Los servicios son intangibles por naturaleza; por lo que, para su evaluación, es necesario que se tome en cuenta determinados atributos para obtener la intangibilidad; esto debido a que los servicios no pueden ser conservados ni almacenados en los inventarios; además, podría dejar de generarse si no emplea la capacidad global del servicio. Dentro de una organización, los elementos tangibles que se pueden medir son la apariencia de las instalaciones físicas, los materiales de comunicación, los equipos, entre otros (Matsumoto, 2014).

Ambientes adecuados. La empresa debe poseer ambientes ordenados y adecuados para la atención a los usuarios; además, mostrar un aspecto aseado y limpio, a fin de incrementar la satisfacción de los usuarios (García, 2016).

Equipos operativos. Los equipos donde trabajan los funcionarios deben presentar óptimas condiciones operativas. Genera que el proceso del servicio sea más rápido y pueda satisfacer las necesidades de los usuarios (Matsumoto, 2014).

1.3. Marco referencial

1.3.1. Disfunciones del modelo weberiano

Max Weber, que había teorizado sistemáticamente la burocracia (ideal) por primera vez, es un notable sociólogo, economista político y erudito administrativo alemán. Contribuyó al estudio de la burocracia, los discursos administrativos y la literatura a mediados del siglo XIX y principios del XX. Weber describió muchos tipos ideales de administración y gobernanza públicas. Su estudio crítico de la burocratización de la sociedad fue una de las partes más perdurables de este trabajo. Las características de la burocracia son, a saber, que sigue un sistema jerárquico, se basa en el principio de neutralidad política e imparcialidad, se desarrolló con el objeto de dirigir la administración, se supone que la persona burócrata debe seguir estrictamente las reglas y regulaciones (Mohamed, 2016).

Diferentes escritores han tratado de discutir las características y rasgos sobresalientes de la burocracia a su manera. Según la idea de Friedrich, estas características incluyen jerarquía, disciplina; objetivamente, cierta calificación mínima, continuidad, papeleo y discreción. Mientras que, en términos de Robert K. Merton, cree que la burocracia significa fiabilidad, devoción y adopción (Mohamed, 2016).

Según Max Weber, las burocracias tienen una serie de características claves que hacen que su parecido con las colmenas sea aún más evidente, como que existe una jerarquía clara de funcionarios. La labor del funcionario está claramente especificada, se nombran sobre la base de un contrato, se seleccionan sobre la base de una calificación profesional, tienen sueldo monetario y generalmente derechos de pensión; el puesto del funcionario es su única o principal ocupación, hay una estructura de carrera y promoción, una división del trabajo, un conjunto de reglas formales (Mohamed, 2016).

1.3.2. Satisfacción del usuario

El término *satisfacción* (sustantivo) deriva de *satisfacer* (verbo), que tiene sus raíces en los términos latinos *satisfacere* (contenido): *satis* (suficiente) y *facere* (hacer). Está relacionado con "satisfacción, apaciguamiento" y la "acción de gratificar". Se describe como un "cumplimiento de los propios deseos, expectativas o necesidades, o el placer derivado de esto". En otras palabras, uno puede ver la satisfacción como "la respuesta de satisfacción del consumidor"; es decir, un juicio de que las características de un servicio que proporciona un nivel placentero de satisfacción (Vaezi *et al.*, 2016).

La palabra *satisfacción* apareció por primera vez durante el siglo XIII. En sí, deriva de la palabra latina *satis* (que significa *suficiente*) y la terminación latina *-faction* (del latín *facere*: *-hacer*). El uso temprano de la palabra se centró en la satisfacción como una especie de liberación de las malas acciones. Las citas posteriores de la palabra enfatizan la satisfacción como una "liberación de la incertidumbre" (Elegba y Adah, 2015).

Los estudios sobre satisfacción crecieron rápidamente en la década de 1970. Porter señaló que la teoría de la satisfacción tiene su origen en la teoría de la discrepancia. La teoría de la discrepancia describió el estudio de las inevitables irregularidades de las distribuciones en escenarios combinatorios y de teoría de medidas. Algunos enfoques teóricos que se han avanzado, entre otros, incluyen: teoría de la asimilación, teoría del contraste, teoría de la asimilación-contraste y teoría de la negatividad (Elegba y Adah, 2015).

1.4 Marco conceptual

Capacidad de respuesta. Actitud que es manifestada por los funcionarios de una entidad para ayudar y apoyar a los distintos usuarios. Es la disposición para atender de forma rápida las diversas solicitudes. Se encuentra asociada con el cumplimiento del tiempo en base a las responsabilidades de los trabajadores, que permite conocer el grado de accesibilidad que tienen los usuarios (Matsumoto, 2014).

Despersonalización de las relaciones. Énfasis en los cargos y no en los trabajadores que los ocupan. Genera una reducción de las relaciones personalizadas entre los integrantes de la empresa frente a los demás trabajadores; es decir, el burócrata no los considera como personas más o menos individualizadas, sino como ocupantes de determinados cargos, con deberes y derechos específicos (Lozada *et al.*, 2019).

Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público. El trabajador se enfoca hacia adentro de la empresa para sus reglamentos, normas internas, rutinas y procedimientos para su superior, que evalúa su desempeño. Dicha situación genera conflictos con los clientes de la entidad, debido a la estandarización del trato, según los reglamentos y rutinas internas (Lozada *et al.*, 2019).

Disfunciones del modelo weberiano. Consecuencias indeseadas e imprevistas que producen en el modelo; también, es la ineficiencia e imperfecciones. Es producto de una determinada exageración o desvío de una de las características del modelo weberiano. De

manera general, se considera como las consecuencias imprevistas que generan anomalías en el funcionamiento de la burocracia (Bagah, 2015).

Elementos tangibles. Los servicios son intangibles por naturaleza; en su evaluación, es necesario que se tome en cuenta determinados atributos para obtener la intangibilidad, debido a que los servicios no pueden ser conservados ni almacenados en los inventarios; además, podrían dejar de generarse al no emplear la capacidad global del servicio (Matsumoto, 2014).

Empatía. Gentileza de la entidad para brindar a los usuarios un determinado servicio; además, es necesario que se considere un servicio personalizado. La empatía no solo implica que el trabajador de la entidad tenga que ser cortés, sino que debe tener una actitud empática y ser responsable con la atención al público (Matsumoto, 2014).

Exteriorización de signos de autoridad. Se hace necesario un sistema que tenga la capacidad de indicar, a los ojos de todos, aquellos que detentan el poder. De dónde empieza la tendencia del empleo intensivo de símbolos de estatus (Lozada *et al.*, 2019).

Fiabilidad. Capacidad que posee una institución o entidad para brindar un determinado servicio, el cual debe ser otorgado de forma segura, cuidadosa y confiable. Indica que la entidad tiene la capacidad de cumplir con sus promesas: la reducción de los inconvenientes, eficiencia en el instante en que se otorga un cierto servicio (Matsumoto, 2014).

Formalismo y papeleo excesivos. Documentación y formalización de todas las comunicaciones dentro de la burocracia, con el propósito de que todo quede debidamente escrito, lo cual puede generar la excesiva formalidad de documentación y papeleo. Es una de las disfunciones más sobresalientes de la burocracia (Lozada *et al.*, 2019).

Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos. Las directrices de la burocracia se originan de las normas y reglamentos para lograr los objetivos

de una institución, donde tienden a adquirir un valor importante, propio y positivo. Asimismo, los reglamentos y normas se convierten en objetivos prioritarios y absolutos; es decir, el trabajador deja de lado la flexibilidad, que es una de las características fundamentales de cualquier actividad racional (Lozada *et al.*, 2019).

Jerarquización como base del proceso de decisión. La persona que toma las decisiones es la que posee el mayor cargo jerárquico, independientemente de su conocimiento sobre el tema (Lozada *et al.*, 2019).

Resistencia al cambio. El trabajador se acostumbra a la repetición y estabilidad de las actividades que se hacen; es decir, es un ejecutor de los procedimientos y rutinas, los cuales llega a dominar con tranquilidad y seguridad con el transcurso del tiempo (Lozada *et al.*, 2019).

Satisfacción. Respuesta frente a determinados estímulos. Se produce entre la interrelación de una persona con cierto servicio. También se le define como el estado emocional que se produce ante la apreciación del servicio que recibe (Dos Santos, 2015).

Seguridad. Sensación que poseen los usuarios cuando dan a conocer ciertos inconvenientes, problemas o complicaciones en manos de los funcionarios y tienen la seguridad de que tiene la capacidad de que los atenderán y resolverán de la mejor manera posible. Está vinculada con la veracidad, integridad, honestidad y confiabilidad de los funcionarios públicos (Matsumoto, 2014).

Super conformidad con rutinas y procedimientos. Es un medio que garantiza que las personas hagan de manera exacta aquello que se espera de ellas. La burocracia eficaz exige una devoción estricta a los procedimientos y normas. Genera que se convierten en cosas absolutas; no se toma en cuenta, entonces, que las rutinas y reglas sean relativas a una serie de objetivos, sino que se convierten en absolutas (Lozada *et al.*, 2019).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Es una investigación aplicada, porque está direccionada a distintas soluciones de manera objetiva sobre la serie de problemáticas, fenómenos y hechos que han sido evidenciados en un contexto en particular; indica que tiene como finalidad la aplicación de las diversas teorías de las variables que se están sometiendo a un análisis. Se aplicó las teorías del modelo weberiano y la satisfacción, orientado a la Municipalidad Provincial de Acobamba.

2.2. Nivel de investigación

El presente estudio de investigación se ubica en el nivel correlacional, considerando que se pretende demostrar la relación entre disfunciones del modelo weberiano y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba.

2.3. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental transversal, ya que las variables no fueron manipuladas ni alteradas, y la recopilación de datos e información de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Acobamba se efectuó en un solo momento y en un tiempo único, siendo este el periodo 2020.

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Técnicas

Para la recolección de la información, se empleó la técnica de la encuesta. Se define como la técnica social por excelencia, porque tiene una sencillez y facilidad para su aplicación a los integrantes de la investigación. La encuesta está conformada por una serie de ítems o preguntas que fueron diseñados en forma indirecta o directa para su aplicación a cada uno de los participantes del estudio (Carrasco, 2018).

2.4.2. Instrumento

El cuestionario de la variable disfunciones del modelo weberiano estuvo conformado por 22 ítems, los cuales estuvieron distribuidos según cada dimensión. La dimensión interiorización de las normas y exagerado apego estuvo constituida 4 ítems, el formalismo y papeleo excesivo por 4 ítems, la resistencia al cambio por 2 ítems, la despersonalización de las relaciones por 2 ítems, la jerarquización como base del proceso de decisión por 2 ítems, la super conformidad con rutinas y procedimientos por 4 ítems, la exteriorización de signos de autoridad por 2 ítems y la dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público por 2 ítems. Respecto a la escala de medición de la variable, fue ordinal, con 5 valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El cuestionario de la variable satisfacción estuvo conformado por 22 ítems, los cuales estuvieron distribuidos según cada dimensión. La dimensión fiabilidad contiene 5 ítems, la capacidad de respuesta por 4 ítems, la seguridad por 4 ítems, la empatía por 5 ítems y los elementos tangibles por 4 ítems. Respecto a la escala de medición de la variable, fue ordinal, con 5 valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población en este trabajo estuvo conformada por 312 usuarios que acudieron a realizar trámites en la municipalidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

2.5.2. Muestra

La determinación de la muestra se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Es preciso indicar que este muestreo corresponde al no probabilístico, y se encuentra orientada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de

acceso a la información, disponibilidad de los participantes y demás criterios de inclusión y exclusión (Ortega, 2023).

A continuación se explican los criterios de inclusión y exclusión que se tomaron en cuenta para la determinación de la muestra.

Criterios de inclusión

- Usuarios presentes en la municipalidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba el día de la recolección de información.
- Usuarios con disposición a participar en la investigación.
- Usuarios mayores de edad.

Criterios de exclusión

- Usuarios sin disposición a participar en la investigación.
- Usuarios menores de edad.

Por lo tanto, la muestra se encontró integrada por un total de 111 usuarios que acudieron a realizar trámites en la municipalidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados, en primer lugar, la información se organizó en el programa Microsoft Excel, de acuerdo a las dimensiones y variables del estudio; luego, dichos datos se procesaron en el programa estadístico SPSS, en donde se realizó la prueba de normalidad y el estadístico Alfa de Cronbach, con la finalidad de conocer la fiabilidad de los cuestionarios. Asimismo, el programa permitió determinar la relación de la variable disfunciones del modelo weberiano y la satisfacción, lo cual permitió cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados a nivel descriptivo

3.1.1. Disfunciones del modelo weberiano

Tabla 1

La atención es semejante para los diferentes trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	23	21 %
De acuerdo	44	40 %
Totalmente de acuerdo	27	24 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 1, el 40 % de los encuestados está de acuerdo con que la atención es semejante para los diferentes trámites; mientras que el 24 % está totalmente de acuerdo con que la atención es semejante para los diferentes trámites; además, el 21 % es indiferente con que la atención es semejante para los diferentes trámites; el 13 % está de desacuerdo con que la atención es semejante para los diferentes trámites; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que la atención es semejante para los diferentes trámites.

Tabla 2

Los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	8	7 %
Indiferente	33	30 %
De acuerdo	36	32 %
Totalmente de acuerdo	27	24 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 2, el 32 % de los encuestados están de acuerdo con que los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares; mientras que el 24 % está totalmente de acuerdo con que los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares; además, el 30 % es indiferente con que los procedimientos que realiza para

cualquier trámite son similares; el 7 % está en desacuerdo con que los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares.

Tabla 3

La rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5 %
En desacuerdo	14	13 %
Indiferente	33	30 %
De acuerdo	27	24 %
Totalmente de acuerdo	31	28 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 3, el 30 % de los encuestados es indiferente con que la rigidez de las normas y procedimientos impide la realización de los trámites; mientras que el 28 % está totalmente de acuerdo con que la rigidez de las normas y procedimientos impide la realización de los trámites; el 24 % está de acuerdo con que la rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites; además, el 13 % está de desacuerdo con que la rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que la rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites.

Tabla 4

Los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4 %
En desacuerdo	15	14 %
Indiferente	32	29 %
De acuerdo	26	23 %
Totalmente de acuerdo	34	31 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Conforme la tabla 4, el 31 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos; mientras que el 29 % es indiferente con que los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos;

además, el 23 % está de acuerdo con que los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos, el 14 % está en desacuerdo con que los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos; finalmente, el 4 % está totalmente en desacuerdo con que los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos.

Tabla 5

Para realizar una gestión tiene que contar con diversos documentos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5 %
En desacuerdo	13	12 %
Indiferente	28	25 %
De acuerdo	30	27 %
Totalmente de acuerdo	34	31 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 5, el 31 % de los encuestados está totalmente de acuerdo con que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos; mientras que el 27 % está de acuerdo con que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos; además, el 25 % es indiferente con que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos; el 12 % está en desacuerdo con que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos.

Tabla 6

Ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	8 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	29	26 %
De acuerdo	26	23 %
Totalmente de acuerdo	35	32 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 6, el 32 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que, ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos; mientras que el 26 % es indiferente con que, ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos; además, el

23 % está de acuerdo con que, ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos; el 11 % está en desacuerdo con que, ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos; finalmente, el 8 % está totalmente en desacuerdo con que, ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos.

Tabla 7

Sus documentos tienen que estar debidamente firmados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	34	31 %
De acuerdo	29	26 %
Totalmente de acuerdo	29	26 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 7, el 26 % de los encuestados está de acuerdo con que sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda; mientras que el 26 % está totalmente de acuerdo con que sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda; además, el 31 % es indiferente con que sus documentos tienen que estar debidamente firmados; el 11 % está en desacuerdo con que sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda.

Tabla 8

Debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4 %
En desacuerdo	10	9 %
Indiferente	31	28 %
De acuerdo	38	34 %
Totalmente de acuerdo	28	25 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 8, el 34 % de los encuestados está de acuerdo con que debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; mientras que el 28 % es

indiferente con que debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; el 25 % está totalmente de acuerdo con que debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; el 9 % está en desacuerdo con que debe llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; finalmente, el 4 % está totalmente en desacuerdo con que debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida.

Tabla 9

Considera que los trámites deben de ser flexibles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4 %
En desacuerdo	14	13 %
Indiferente	33	30 %
De acuerdo	30	27 %
Totalmente de acuerdo	30	27 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla, el 27 % de los encuestados está de acuerdo con que los trámites deben ser flexibles; mientras que el 27 % está totalmente de acuerdo con que los trámites deben ser flexibles; además, el 30 % es indiferente con que los trámites deben ser flexibles; el 13 % está en desacuerdo con que los trámites deben ser flexibles; finalmente, el 4 % está totalmente en desacuerdo con que los trámites deben ser flexibles.

Tabla 10

El personal debe estar preparado para futuros cambios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	28	25 %
De acuerdo	32	29 %
Totalmente de acuerdo	33	30 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Conforme a la tabla y figura 10, el 30 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que el personal debe estar preparado para futuros cambios; el 29 % está de acuerdo con que el personal debe estar preparado para futuros cambios; mientras que el 25 % es indiferente con que el personal debe estar preparado para futuros cambios; además, el 11 %

está en desacuerdo con que el personal debe estar preparado para futuros cambios; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que el personal debe estar preparado para futuros cambios.

Tabla 11

Mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5 %
En desacuerdo	16	14 %
Indiferente	21	19 %
De acuerdo	35	32 %
Totalmente de acuerdo	34	31 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 11, el 32 % de los encuestados está de acuerdo con que la municipalidad da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; mientras que el 31 % está totalmente de acuerdo con que la municipalidad da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; además, el 19 % es indiferente con que la municipalidad da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; el 14 % está en desacuerdo con que la municipalidad da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que la municipalidad da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores.

Tabla 12

Los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5 %
En desacuerdo	7	6 %
Indiferente	37	33 %
De acuerdo	29	26 %
Totalmente de acuerdo	32	29 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según a la tabla 12, el 33 % de los encuestados es indiferente con que los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan; además el 29 % está totalmente de acuerdo con que los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan; mientras que el 26 % está de

acuerdo con que los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan; el 6 % está en desacuerdo con que los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que a los trabajadores solo se conocen por el cargo que ocupan.

Tabla 13

La rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	9	8 %
Indiferente	30	27 %
De acuerdo	32	29 %
Totalmente de acuerdo	33	30 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 13, el 30 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites; el 29 % está de acuerdo con que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites; mientras que el 27 % es indiferente con que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites; además, el 8 % está en desacuerdo con que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites.

Tabla 14

Los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	13	12 %
Indiferente	25	23 %
De acuerdo	32	29 %
Totalmente de acuerdo	34	31 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 14, el 31 % de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones; mientras que el 29 % está de acuerdo con que los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus

funciones; además, el 23 % es indiferente con que los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones; el 12 % está en desacuerdo con que los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones; finalmente, el 6 de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que los trabajadores que ocupan altos cargos desconocen sus funciones.

Tabla15

La rutina de los trabajadores afecta la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	9	8 %
Indiferente	30	27 %
De acuerdo	27	24 %
Totalmente de acuerdo	38	34 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 15, el 34 % de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la rutina de los trabajadores afecta la atención; mientras que el 21 % es indiferente con que la rutina de los trabajadores afecta la atención; el 24 % está de acuerdo con que la rutina de los trabajadores afecta la atención; además, el 8 % de los usuarios está en desacuerdo con que la rutina de los trabajadores afecta la atención; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que la rutina de los trabajadores afecta la atención.

Tabla 16

Los trabajadores demoran en la atención de su solicitud

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	38	34 %
De acuerdo	26	23 %
Totalmente de acuerdo	30	27 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 16, el 34 % de los encuestados es indiferente con que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud; mientras que el 27 % está totalmente de acuerdo con que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud; el 23 % está de acuerdo con que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud; además, el 11 %

está en desacuerdo con que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud.

Tabla 17

Los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5 %
En desacuerdo	14	13 %
Indiferente	34	31 %
De acuerdo	29	26 %
Totalmente de acuerdo	29	26 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 17, el 31 % de los encuestados es indiferente con que los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar que retrasa la atención; el 26 % está de acuerdo con que los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar que retrasa la atención; mientras que el 26 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar de que retrasa la atención; además el 13 % está en desacuerdo con que los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar de que retrasa la atención; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar de que retrasa la atención.

Tabla 18

Los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	31	28 %
De acuerdo	36	32 %
Totalmente de acuerdo	25	23 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 18, el 32 % de los encuestados está de acuerdo con que los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo; además, el 28 % es indiferente con que los trabajadores

tienen la iniciativa para atenderlo; mientras que el 23 % está totalmente de acuerdo con que los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo; el 11 % está en desacuerdo con que los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo.

Tabla 19

Diferencia a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4 %
En desacuerdo	12	11 %
Indiferente	27	24 %
De acuerdo	41	37 %
Totalmente de acuerdo	27	24 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 19, el 37 % de los encuestados está de acuerdo con que diferencian a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; mientras que el 24 % está totalmente de acuerdo con que diferencian a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; además, el 24 % es indiferente con que diferencian a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; el 11 % está en desacuerdo con que diferencian a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; finalmente, el 4 % está totalmente en desacuerdo con que diferencian a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir.

Tabla 20

Distingue a los jefes por la ubicación y características físicas de su oficina

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	6 %
En desacuerdo	11	10 %
Indiferente	29	26 %
De acuerdo	27	24 %
Totalmente de acuerdo	37	33 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 20, el 33 % de los usuarios están totalmente de acuerdo con que distinguen a los jefes de las diversas áreas por la ubicación y características físicas de su oficina; además, el 26 % es indiferente con que distinguen a los jefes de las diversas áreas

por la ubicación y características físicas de su oficina; el 24 % está de acuerdo con que distinguen a los jefes de las diversas áreas por la ubicación y características físicas de su oficina; mientras que el 10 % está en desacuerdo con que distinguen a los jefes de las diversas áreas por la ubicación y características físicas de su oficina; finalmente, el 6 % está totalmente en desacuerdo con que distinguen a los jefes de las diversas áreas por la ubicación y características físicas de su oficina.

Tabla 21

Existe dificultad para recibir atención en la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	7 %
En desacuerdo	13	12 %
Indiferente	21	19 %
De acuerdo	43	39 %
Totalmente de acuerdo	26	23 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 21, el 39 % de los encuestados está de acuerdo con que existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; mientras que el 23 % está totalmente de acuerdo con que existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; además, el 19 % es indiferente con que existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; el 12 % está en desacuerdo con que existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; finalmente, el 7 % está totalmente en desacuerdo con que existe dificultad para recibir atención en la municipalidad.

Tabla 22

Existe conflicto en la atención a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5 %
En desacuerdo	15	14 %
Indiferente	29	26 %
De acuerdo	26	23 %
Totalmente de acuerdo	35	32 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Conforme a la tabla 22, el 32 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que es conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad; el 23 % está de acuerdo con que es conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad; mientras que el 26 % es indiferente con que es conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad; el 14 % está en desacuerdo con que es conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad; finalmente, el 5 % está totalmente en desacuerdo con que es conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad.

Tabla23

Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	11 %
Regular	46	41 %
Alto	53	48 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 23, el 48 % de los usuarios considera que existe una alta interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos, porque la atención es semejante para los diferentes trámites y los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos; asimismo, el 41 % considera que existe una regular interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos, porque los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares; el 11 % considera que existe una baja interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos, porque las normas y procedimientos permiten la realización de los trámites.

Tabla 24

Formalismo y papeleo excesivos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	11 %
Regular	40	36 %
Alto	59	53 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 24, el 53 % de los usuarios considera que existe un alto formalismo y papeleo excesivos, porque deben llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida y que, para realizar una gestión, tiene que contar con diversos documentos; asimismo, el 36 % considera que existe un regular formalismo y papeleo excesivos debido a que, ante tantos documentos, a veces los trámites se vuelven confusos; mientras, el 11 % considera que existe un bajo formalismo y papeleo excesivos, dado que no necesariamente sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda.

Tabla 25

Resistencia al cambio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	20 %
Regular	75	68 %
Alto	14	13 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 25, el 68 % de los usuarios considera que existe una regular resistencia al cambio, porque el personal aún no está preparado para futuros cambios; asimismo, el 13 % considera que existe una alta resistencia al cambio, debido a que los trámites no son flexibles; finalmente, el 11 % considera que existe una baja resistencia al cambio, ya que los trámites son flexibles.

Tabla 26

Despersonalización de las relaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	18 %
Regular	73	66 %
Alto	18	16 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 26, el 66 % de los usuarios considera que existe una regular despersonalización de las relaciones, porque la municipalidad, en ciertas ocasiones, da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; asimismo, el 18

% considera que existe una baja despersonalización de las relaciones, porque la municipalidad no le da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores; mientras que el 16 % considera que existe una alta despersonalización de las relaciones, porque, cuando van a realizar un trámite, observan que los trabajadores de la municipalidad solo se conocen por el cargo que ocupan.

Tabla 27
Jerarquización como base del proceso de decisión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	20 %
Regular	75	68 %
Alto	14	13 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 27, el 68 % de los usuarios considera que existe una regular jerarquización como base del proceso de decisión, porque considera que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites; asimismo, el 20 % considera que existe una baja jerarquización como base del proceso de decisión, debido a que considera que los trabajadores que ocupan los altos cargos no desconocen sus funciones; mientras que el 13 % considera que existe una alta jerarquización como base del proceso de decisión, porque los trabajadores que ocupan los altos cargos desconocen sus funciones.

Tabla 28
Superconformidad con rutinas y procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	12 %
Regular	45	41 %
Alto	53	48 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 28, el 48 % de los usuarios considera que existe una alta superconformidad con rutinas y procedimientos, porque la rutina de los trabajadores afecta la rapidez de la atención de su solicitud; asimismo, el 41 % considera que existe una regular superconformidad con rutinas y procedimientos, debido a que los

trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar que retrasa la atención; finalmente, el 12 % considera que existe una baja superconformidad con rutinas y procedimientos, porque los trabajadores no mantienen la forma de los procedimientos en la atención al público.

Tabla 29

Exteriorización de signos de autoridad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	19 %
Regular	75	68 %
Alto	15	14 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según los resultados de la tabla 29, el 68 % de los usuarios considera que existe una regular exteriorización de signos de autoridad, porque los jefes de las diversas áreas se diferencian por la ubicación y características físicas de su oficina; asimismo, el 19 % considera que existe una baja exteriorización de signos de autoridad, debido a que no se diferencia a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; finalmente, el 14 % considera que existe una alta exteriorización de signos de autoridad, porque a los jefes de las diversas áreas se distinguen por la ubicación y características físicas de su oficina.

Tabla 30

Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	20 %
Regular	78	70 %
Alto	11	10 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 30, el 70 % de los usuarios considera que existe una regular dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público, porque existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; asimismo, el 20 % considera que existe una baja dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público, debido a que no existe dificultad para recibir atención en la municipalidad; finalmente, el 10 % considera

que existe una alta dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público, porque considera conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 31

Disfunciones del modelo weberiano

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	9 %
Regular	27	24 %
Alto	74	67 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a los resultados de la tabla 31, el 67 % de los usuarios considera que existe un nivel alto de disfunciones del modelo weberiano, porque la atención es semejante para los diferentes trámites; además, los procedimientos para un trámite son excesivos, ya que deben llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; para lo cual deben de contar con diversos documentos y la rutina de los trabajadores afecta la rapidez en la atención. Asimismo, el 24 % considera que existe un nivel regular de disfunciones del modelo weberiano, debido a que el personal aún no está preparado para futuros cambios; ya que, en ciertas ocasiones, les dan importancia a los cargos de la institución, lo que dificulta la atención y obstaculiza los trámites. Finalmente, el 9 % considera que existe un nivel bajo de disfunciones del modelo weberiano, porque no se diferencia a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir; es decir, no le da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores.

3.1.2. Satisfacción de los usuarios

Tabla 32

Los funcionarios atienden sus requerimientos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	33 %
En desacuerdo	42	38 %
Indiferente	19	17 %
De acuerdo	10	9 %
Totalmente de acuerdo	3	3 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 32, el 38 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios cumplen con sus funciones en la hora y fecha acordada; el 33 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios cumplen con sus funciones en la hora y fecha acordada; además, el 17 % es indiferente con que los funcionarios cumplen con sus funciones en la hora y fecha acordada; también, el 9 % está de acuerdo con que los funcionarios cumplen con sus funciones a la hora y fecha acordada; finalmente, el 3 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios cumplen con sus funciones en la hora y fecha acordada.

Tabla 33

Los funcionarios se dispone para ayudar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	32 %
En desacuerdo	43	39 %
Indiferente	16	14 %
De acuerdo	12	11 %
Totalmente de acuerdo	4	4 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 33, el 39 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas, expresando su disposición para ayudar; mientras el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas, expresando su disposición para ayudar; además, el 14 % es indiferente con que los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas; también, el 11 % está de acuerdo con que los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas, expresando su disposición para ayudar; finalmente, el 4 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas, expresando su disposición para ayudar.

Tabla 34*Los funcionarios son respetuosos en la atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	32 %
En desacuerdo	40	36 %
Indiferente	15	14 %
De acuerdo	14	13 %
Totalmente de acuerdo	6	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 34, el 36 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios son respetuosos en la atención; el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios son respetuosos en la atención; además, el 14 % es indiferente con que los funcionarios son respetuosos en la atención; el 13 % está de acuerdo con que los funcionarios son respetuosos en la atención; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios son respetuosos en la atención.

Tabla 35*Los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	29 %
En desacuerdo	44	40 %
Indiferente	18	16 %
De acuerdo	13	12 %
Totalmente de acuerdo	4	4 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 35, el 40 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes; el 29 % está totalmente de desacuerdo con que los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes; además, el 16 % es indiferente con que los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes; el 12 % está de acuerdo con que los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes; finalmente, el 4 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes.

Tabla36*Los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	32 %
En desacuerdo	41	37 %
Indiferente	14	13 %
De acuerdo	14	13 %
Totalmente de acuerdo	7	6 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 36, el 37 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites; el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites; además, el 13 % es indiferente con que los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites; el 13 % está de acuerdo con que los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites; finalmente, el 6 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites.

Tabla 37*El servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	29 %
En desacuerdo	43	39 %
Indiferente	24	22 %
De acuerdo	8	7 %
Totalmente de acuerdo	4	4 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 37, el 39 % de los usuarios está en desacuerdo con que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos; mientras que el 29 % está totalmente en desacuerdo con que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos; además, el 22 % es indiferente con que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos; mientras que el 7 % está de acuerdo con que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos; finalmente,

el 4 % está totalmente de acuerdo con que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos.

Tabla 38

Los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar sus trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	37 %
En desacuerdo	35	32 %
Indiferente	21	19 %
De acuerdo	8	7 %
Totalmente de acuerdo	6	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 38, el 37 % de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites; mientras que el 32 % está en desacuerdo con que los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites; además, el 19 % es indiferente con que los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites; mientras que el 7 % está de acuerdo con que los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites.

Tabla 39

Los funcionarios lo atienden con prontitud

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	32 %
En desacuerdo	38	34 %
Indiferente	24	22 %
De acuerdo	8	7 %
Totalmente de acuerdo	5	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 39, el 34 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios lo atienden con prontitud; mientras que el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios lo atienden con prontitud; además, el 22 % es indiferente con que los funcionarios lo atienden con prontitud; mientras que el 7 % está de acuerdo con que los

funcionarios lo atienden con prontitud; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios lo atienden con prontitud.

Tabla 40

Los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	32 %
En desacuerdo	41	37 %
Indiferente	16	14 %
De acuerdo	14	13 %
Totalmente de acuerdo	5	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 40, el 37 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas; el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas; además, el 14 % es indiferente con que los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas; el 13 % está de acuerdo con que los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas.

Tabla 41

Los funcionarios inspiran confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	34 %
En desacuerdo	41	37 %
Indiferente	16	14 %
De acuerdo	14	13 %
Totalmente de acuerdo	2	2 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 41, el 37 % de los usuarios está en desacuerdo con que el trato que le brinda los funcionarios le inspiran confianza; el 34 % está totalmente en desacuerdo con que el trato que le brinda los funcionarios le inspiran confianza; además, el 14 % es

indiferente con que el trato que le brindan los funcionarios le inspiran confianza; el 13 % están de acuerdo con que el trato que le brindan los funcionarios le inspiran confianza; finalmente, el 2 % de los usuarios está totalmente de acuerdo con que el trato que le brinda los funcionarios le inspiran confianza.

Tabla 42

Los funcionarios lo tratan con amabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	33 %
En desacuerdo	44	40 %
Indiferente	16	14 %
De acuerdo	7	6 %
Totalmente de acuerdo	7	6 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 42, el 40 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios los tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite; el 33 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios los tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite; además, el 14 % es indiferente con que los funcionarios los tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite; el 6 % está de acuerdo con que los funcionarios los tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite; finalmente, el 6 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios los tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite.

Tabla 43

Los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	28 %
En desacuerdo	46	41 %
Indiferente	18	16 %
De acuerdo	11	10 %
Totalmente de acuerdo	5	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 43, el 41 % de los usuarios están en desacuerdo con que los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público; el 28 % está totalmente en

desacuerdo con que los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público; además, el 16 % es indiferente con que los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público; el 10 % está de acuerdo con que los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público.

Tabla 44

Loa funcionarios le brinda seguridad y confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	29 %
En desacuerdo	45	41 %
Indiferente	13	12 %
De acuerdo	15	14 %
Totalmente de acuerdo	6	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 44, el 41 % de los usuarios está en desacuerdo con que el comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites; el 29 % está totalmente en desacuerdo con que el comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites; además, el 12 % es indiferente con que el comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites; el 14 % está de acuerdo con que el comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que el comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites.

Tabla 45

Atención personalizada cuando realiza trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	32 %
En desacuerdo	45	41 %
Indiferente	17	15 %
De acuerdo	7	6 %
Totalmente de acuerdo	6	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 45, el 41 % de los usuarios está en desacuerdo con que les brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad; el 32 % está totalmente en desacuerdo con que les brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad; además, el 15 % es indiferente con que les brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad; el 6 % está de acuerdo con que les brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que les brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad.

Tabla 46

El funcionario le presta atención ante las solicitudes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	31 %
En desacuerdo	44	40 %
Indiferente	22	20 %
De acuerdo	8	7 %
Totalmente de acuerdo	3	3 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Conforme a la tabla 46, el 40 % de los usuarios está en desacuerdo con que el funcionario les presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita; el 31 % está totalmente en desacuerdo con que el funcionario les presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita; además, el 20 % es indiferente con que el funcionario les presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita; el 7 % está de acuerdo con que el funcionario les presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita; finalmente, el 3 % está totalmente de acuerdo con que el funcionario les presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita.

Tabla 47*Los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	30 %
En desacuerdo	46	41 %
Indiferente	18	16 %
De acuerdo	7	6 %
Totalmente de acuerdo	7	6 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 47, el 41 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites; el 30 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites; además, el 16 % es indiferente con que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites; el 6 % está de acuerdo con que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites; finalmente, el 6 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites.

Tabla 48*En la municipalidad atienden sus dudas para realizar un determinado trámite*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	30 %
En desacuerdo	44	40 %
Indiferente	19	17 %
De acuerdo	12	11 %
Totalmente de acuerdo	3	3 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Conforme a la tabla 48, el 40 % de los usuarios está en desacuerdo con que la municipalidad atiende sus dudas para realizar un determinado trámite; el 30 % está totalmente en desacuerdo con que la municipalidad atiende sus dudas para realizar un determinado trámite; además el 17 % es indiferente con que la municipalidad atiende sus dudas para realizar un determinado trámite; el 11 % está de acuerdo con que la municipalidad atiende sus dudas para realizar un determinado trámite; finalmente, el 3 % está totalmente de acuerdo con que la municipalidad atiende sus dudas para realizar un determinado trámite.

Tabla 49*Los funcionarios mejoran la atención de diversos trámites*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	32 %
En desacuerdo	45	41 %
Indiferente	15	14 %
De acuerdo	11	10 %
Totalmente de acuerdo	5	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 49, el 41 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites; el 32 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites; además, el 14 % es indiferente con que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites; el 10 % está de acuerdo con que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites.

Tabla 50*La municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	27 %
En desacuerdo	49	44 %
Indiferente	14	13 %
De acuerdo	13	12 %
Totalmente de acuerdo	5	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 50, el 44 % de los usuarios está en desacuerdo con que la municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites; el 27 % está totalmente en desacuerdo con que la municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites; además, el 13 % es indiferente con que la municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites; el 12 % está de acuerdo con que la municipalidad tiene áreas que le

facilitan la realización de trámites; finalmente, el 5 % está totalmente de acuerdo con que la municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites.

Tabla 51

El ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	25 %
En desacuerdo	45	41 %
Indiferente	23	21 %
De acuerdo	11	10 %
Totalmente de acuerdo	4	4 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

Según la tabla 51, el 41 % de los usuarios está en desacuerdo con que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez; el 25 % está totalmente de desacuerdo con que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez; además, el 21 % es indiferente con que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez; el 10 % está de acuerdo con que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez; finalmente, el 4 % está totalmente de acuerdo con que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez.

Tabla 52

La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	28 %
En desacuerdo	51	46 %
Indiferente	16	14 %
De acuerdo	9	8 %
Totalmente de acuerdo	4	4 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 52, el 46 % de los usuarios está en desacuerdo con que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez; el 28 % está totalmente en desacuerdo con que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez; además, el 14 % es indiferente con que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez;

el 8 % está de acuerdo con que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez; finalmente, el 4 % está totalmente de acuerdo con que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez.

Tabla 53

Los funcionarios emplean la tecnología para trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	30 %
En desacuerdo	48	43 %
Indiferente	20	18 %
De acuerdo	7	6 %
Totalmente de acuerdo	3	3 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 53, el 43 % de los usuarios está en desacuerdo con que los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites; el 30 % está totalmente en desacuerdo con que los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites; además, el 18 % es indiferente con que los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites; el 6 % está de acuerdo con que los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites; finalmente, el 3 % está totalmente de acuerdo con que los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites.

Tabla 54

Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	68 %
Regular	26	23 %
Alto	9	8 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 54, el 68 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de fiabilidad, porque los funcionarios no muestran compromiso al atender, ya que no son respetuosos en la atención; asimismo, el 23 % considera que existe un nivel regular de fiabilidad, debido a que los funcionarios, en ocasiones, brindan un servicio ordenado;

finalmente, el 8 % considera que existe un nivel alto de fiabilidad, porque los funcionarios cumplen con sus funciones y atienden sus requerimientos en la hora y fecha acordada e incluso se muestran interesados en solucionar sus problemas expresando su disposición para ayudar.

Tabla 55

Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	73	66 %
Regular	29	26 %
Alto	9	8 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 55, el 66 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta, porque el servicio que brinda el funcionario no permite que los trámites sean rápidos, afectando al cumplimiento con la entrega de los trámites dentro de las fechas acordadas; asimismo, el 26 % considera que existe un nivel regular de capacidad de respuesta, debido a que los funcionarios, en ocasiones, atienden con prontitud; finalmente, el 8 % considera que existe un nivel alto de capacidad de respuesta, porque la atención de los funcionarios es pertinente y permite agilizar los procesos de los trámites.

Tabla 56

Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	75	68 %
Regular	25	23 %
Alto	11	10 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 56, se obtuvo que el 68 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de seguridad, porque el comportamiento de los funcionarios no les brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites; asimismo, el 23 % considera que existe un nivel regular de seguridad, debido a que los funcionarios, en ocasiones, son cordiales y asertivos para la atención al público; finalmente, el 10 % considera que existe un

nivel alto de seguridad, porque el trato que le brindan los funcionarios les inspira confianza, esto debido a la amabilidad al momento de realizar algún trámite.

Tabla 57

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	77	69 %
Regular	28	25 %
Alto	6	5 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 57, el 69 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de empatía, porque los funcionarios no están dispuestos a facilitarle los trámites y atender sus dudas; asimismo, el 25 % considera que existe un nivel regular de empatía, debido a que los funcionarios, en ocasiones, mejoran constantemente la atención de diversos trámites; finalmente, el 5 % considera que existe un nivel alto de empatía, porque les brindan una atención personalizada cuando realizan trámites en la municipalidad y los funcionario le prestan atención ante los requerimientos o solicitudes que necesita.

Tabla 58

Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	68 %
Regular	28	25 %
Alto	7	6 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 58, el 68 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de elementos tangibles, porque la municipalidad no tiene áreas que le facilitan la realización de trámites; es decir, existe un ambiente desordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez. Asimismo, el 25 % considera que existe un nivel regular de elementos tangibles, debido a que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez; finalmente, el 6 % considera que existe un nivel alto de elementos tangibles,

porque los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites.

Tabla 59

Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	67 %
Regular	27	24 %
Alto	10	9 %
Total	111	100 %

Nota: Cuestionario aplicado en la Municipalidad de Acobamba

De acuerdo a la tabla 59, el 67 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de satisfacción, porque los funcionarios no tienen compromiso para atender los trámites, ocasionando incumplimiento con la entrega de los mismos dentro de las fechas acordadas; además, el comportamiento de los funcionarios no les brinda seguridad y confianza, ya que no están dispuestos a facilitarles los trámites e incluso existe un ambiente desordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez. Asimismo, el 24 % considera que existe un nivel regular de satisfacción, debido a que los funcionarios, en ciertas ocasiones, brindan un servicio ordenado, atienden con prontitud, son cordiales y asertivos para la atención al público, lo que mejora la atención e incluso suelen contar con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez. Finalmente, el 9 % considera que existe un nivel alto de satisfacción, porque los funcionarios atienden en la hora y fecha acordada; es decir, es pertinente y permite agilizar los trámites; además, el trato que les brindan les inspira confianza, ya que es personalizado y emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites.

3.2. Resultados a nivel inferencial

En la tabla 60 se pretende determinar la relación entre la interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos y satisfacción de los usuarios.

Tabla 60

Interiorización de las normas y satisfacción de los usuarios

		Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos		Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1,000	-,654**
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de -,654**	1,000
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 60, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -0,654, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras exista una atención semejante para los diferentes trámites y los procedimientos de tramitación sean excesivos en la municipalidad, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a la falta de compromiso de los funcionarios para atender sus solicitudes.

En la tabla 61 se pretende establecer la relación entre el formalismo y papeleo excesivos y satisfacción de los usuarios.

Tabla 61
Formalismo y satisfacción de los usuarios

				Formalismo y papeleo excesivos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Formalismo y papeleo excesivos	Coefficiente de correlación	de	1,000	-,723**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	de	-,723**	1,000
		Sig. (bilateral)		,005	.
		N		111	111

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

Según los resultados de la tabla 61, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,723, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables el formalismo y papeleo excesivos y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que el formalismo y papeleo excesivos aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que el formalismo y papeleo excesivo tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras sea excesivo el llenado de formularios y contar con documentos para recibir atención en la municipalidad; entonces, los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a que la falta de rápida atención impide el cumplimiento de los trámites dentro de las fechas acordadas.

Según la tabla 62 se pretende identificar la relación entre la resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020.

Tabla 62
Resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios

			Resistencia al cambio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coefficiente de correlación	1,000	-,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 62, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -,718 indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables la resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la resistencia al cambio aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la correlación es considerable, esto debido a que la resistencia al cambio tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras el personal no esté preparado para futuros cambio, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a la falta de amabilidad que brindan los trabajadores al momento brindar un determinado servicio.

En la tabla 63 se pretende determinar la relación entre la despersonalización de las relaciones y satisfacción de los usuarios.

Tabla 63*Despersonalización de las relaciones y satisfacción de los usuarios*

			Despersonalización de las relaciones	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Despersonalización de las relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	-,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 63, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,675, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables despersonalización de las relaciones y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la despersonalización de las relaciones aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la despersonalización de las relaciones tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras en la municipalidad le dan mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a que los funcionarios no están dispuestos a facilitar los trámites y atender sus dudas.

En la tabla 64 se pretende establecer la relación entre la jerarquización como base del proceso de decisión y satisfacción de los usuarios.

Tabla 64
Jerarquización y satisfacción de los usuarios

			Jerarquización como base del proceso de decisión	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Jerarquización como base del proceso de decisión	Coeficiente de correlación	1,000	-,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	-,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 64, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,677, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables jerarquización, como base del proceso de decisión y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la jerarquización como base del proceso de decisión aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la jerarquización como base del proceso de decisión tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras la rigidez de los procedimientos siga obstaculizando los trámites, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, ya que afecta en la rápida atención de las diversas solicitudes que realizan los ciudadanos.

En la tabla 65 se pretende identificar la relación entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y satisfacción de los usuarios.

Tabla 65
superconformidad con rutinas y satisfacción de los usuarios

			Superconformidad con rutinas y procedimientos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Superconformidad con rutinas y procedimientos	Coeficiente de correlación	1,000	-,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	-,746**	1,000
Sig. (bilateral)		,005	.	
N		111	111	

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 65, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,746, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables superconformidad con rutinas y procedimientos. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la superconformidad con rutinas y procedimientos aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la superconformidad con rutinas y procedimientos tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras la rutina de los trabajadores siga afectando la calidad y rapidez en la atención de las solicitudes, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido al ambiente desordenado de la municipalidad para realizar los trámites con facilidad.

En la tabla 66 se pretende determinar la relación entre la exteriorización de signos de autoridad y satisfacción de los usuarios.

Tabla 66
Exteriorización de signos y satisfacción de los usuarios

			Exteriorización de signos de autoridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Exteriorización de signos de autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	-,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 66, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,677, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables exteriorización de signos de autoridad y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la exteriorización de signos de autoridad aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la exteriorización de signos de autoridad tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras los jefes de las diversas áreas se diferencien por la vestimenta, ubicación y características físicas de su oficina, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a la diferenciación externa según la jerarquía del cargo de los trabajadores.

En la tabla 67 se pretende establecer la relación entre la dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público.

Tabla 67
Conflictos con el público y satisfacción de los usuarios

		Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público		Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000		-,646**
		N	111		111
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,646**		1,000
		N	111		111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 67, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,646, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público y satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público tienen una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras exista dificultad para recibir atención en la municipalidad, entonces los usuarios tendrán un nivel de satisfacción bajo, debido a que los funcionarios no están dispuestos a facilitarle los trámites y no atienden sus dudas.

En la tabla 68 se pretende determinar la relación entre la disfunción del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios.

Tabla 68*La disfunción del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios*

			Disfunción del modelo weberiano	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Disfunción del modelo weberiano	Coficiente de correlación	1,000	-,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción de los usuarios	Coficiente de correlación	-,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	111	111

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 68, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -,726, que indica la existencia de una relación negativa y considerable entre las variables disfunción del modelo weberiano y la satisfacción de los usuarios. Se considera que la relación es negativa o inversamente proporcional; porque, en la medida que la disfunción del modelo weberiano aumenta, entonces el nivel de satisfacción de los usuarios disminuye y viceversa. Por otro lado, se considera que la relación es considerable, esto debido a que la disfunción del modelo weberiano tiene una tendencia de relacionarse considerablemente sobre la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los resultados indican que, mientras exista en la municipalidad un exagerado cumplimiento de normas, papeleos excesivos para los diversos trámites, jerarquización de las decisiones, excesivo conformismo y procedimientos rutinarios para la atención al público, generará que los usuarios tengan un nivel de satisfacción bajo, debido a que los funcionarios no cumplen con la atención oportuna dentro de los plazos establecidos; además, que no están dispuestos a facilitarles los trámites y atender sus dudas.

3.3. Prueba de hipótesis y discusión de resultados

3.3.1. Prueba de hipótesis n.º 1

En primer lugar, se afirma la hipótesis específica 1, que indica que el nivel de disfunción del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020 es alto. Esto debido a los resultados evidenciados en la tabla indican que el 67 % de los usuarios considera que existe un nivel alto de disfunciones del modelo weberiano, porque la atención es semejante para los diferentes trámites; además, los procedimientos para un trámite son excesivos, ya que deben de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida; para lo cual deben contar con diversos documentos y la rutina de los trabajadores afecta la rapidez en la atención. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Ventura (2017), quien concluyó que el 94 % de los usuarios considera que sí existe un alto nivel de burocracia en las actividades del Instituto Peruano de Energía Nuclear. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Mamani *et al.* (2015), quienes indicaron que las disfunciones del modelo weberiano desequilibran el sistema de una entidad, ya que impiden la aplicación de soluciones rápidas; es decir, son anomalías administrativas que se caracterizan por la rigidez de las normas, reglamentos, inflexibilidad y resistencia a nuevas experiencias.

3.3.2. Prueba de hipótesis n.º 2

Se afirma la hipótesis específica 2, que indica que el grado de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2020 es bajo. Esto debido a los resultados evidenciados en la tabla indican que el 67 % de los usuarios considera que existe un nivel bajo de satisfacción, porque los funcionarios no tienen compromiso para atender los trámites, ocasionando incumplimiento con la entrega de los mismos dentro de las fechas acordadas; además, el comportamiento de los funcionarios no les brinda seguridad y confianza, ya que no están dispuestos a facilitarles los trámites e incluso existe un ambiente

desordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Figueroa (2019), quien concluyó en que el 44.3 % indica estar poco satisfechos y el 41.3 % se encontraron insatisfechos. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Montalvo *et al.* (2020), quienes indicaron que la satisfacción es el nivel percibido de placer y satisfacción derivado del desempeño individual; además, se genera al comparar la experiencia del resultado esperado con las expectativas de beneficios previos.

3.3.3. Prueba de hipótesis n.º 3.

De acuerdo con los resultados de la tabla 60, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-0,654$ entre la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, al existir una elevada atención semejante para los diferentes trámites y los procedimientos de tramitación sean excesivos en la municipalidad, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la falta de compromiso de los funcionarios para atender sus solicitudes. Dichos resultados se contradicen con la investigación de Nieto (2018), quien concluyó que la especialización funcional incide de forma favorable en el desempeño institucional, debido a que brinda las herramientas necesarias para que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus funciones. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos lo convierte en objetivos prioritarios y absolutos; es decir, el trabajador deja de lado la flexibilidad, que es una de las características fundamentales de cualquier actividad racional, pero impacta negativamente en la atención de la población.

3.3.4. Prueba de hipótesis n.° 4.

De acuerdo con los resultados de la tabla 61, se obtuvo, en primer lugar, el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-0,723$ entre el formalismo y papeleo excesivos y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, mientras se requiera una serie de formularios y documentos para recibir atención en la municipalidad, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la demora en la atención en el cumplimiento de los diferentes trámites dentro de las fechas pactadas. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Vidal (2016), quien concluyó que el nivel de complejidad de los trámites se encontró en un nivel medio de 55 %, lo cual repercute en la percepción de la población. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que el formalismo y papeleo excesivos es la documentación y formalización de todas las comunicaciones dentro de la burocracia, con el propósito de que todo quede debidamente escrito, lo cual puede generar descontento en la población.

3.3.5. Prueba de hipótesis n.° 5.

De acuerdo con los resultados de la tabla 62, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-0,718$ entre la resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que los trabajadores, al no estar preparados para asumir nuevos cambios en la atención al público, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la falta de amabilidad en el trato de los ciudadanos al momento que acuden a la municipalidad a realizar un determinado trámite. Dichos resultados se contradicen con la investigación de Vargas (2019), quien concluyó en que la calidad de servicio y la satisfacción se relacionan de manera positiva y significativa en un $0,772$. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.*

(2019), quienes indicaron que la resistencia al cambio es la manera estandarizada y rutinaria, el trabajador se acostumbra a la repetición y estabilidad de las actividades; es decir, es un ejecutor de los procedimientos y rutinas, los cuales llega a dominar con tranquilidad y afectar la satisfacción de las diferentes necesidades de la población.

3.3.6. Prueba de hipótesis n.º 6.

De acuerdo con los resultados de la tabla 63, se obtuvo, en primer lugar, el Sig. (bilateral) 0,000, que es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-,675$ entre la despersonalización de las relaciones y la satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, al existir una mayor importancia de los cargos de acuerdo a su jerarquía, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, debido a que los funcionarios no están disponibles para facilitarles los trámites y atender sus solicitudes. Dichos resultados se contradicen con la investigación de Nieto (2018), quien concluyó que la meritocracia influye favorablemente en el desempeño institucional, porque cuenta con las herramientas necesarias para que el desarrollo de las funciones. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la despersonalización de las relaciones es el énfasis en los cargos y no en los trabajadores que los ocupan, lo cual genera una reducción de las relaciones personalizadas entre los integrantes de la empresa frente a los demás trabajadores, lo cual afecta la calidad del servicio y por ende la satisfacción usuaria.

3.3.7. Prueba de hipótesis n.º 7.

De acuerdo con los resultados de la tabla 64, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-,677$ entre la jerarquización como base del proceso de decisión y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, ante una mayor rigidez de los procedimientos y obstaculización de los trámites, generará que la

satisfacción de los usuarios sea baja, debido a que afecta en la rápida atención a los ciudadanos. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Llano (2016), quien concluyó que una de las principales disfunciones de la burocracia es el uso excesivo de los cargos jerárquicos, lo cual impacta de manera negativa en el sistema político administrativo. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la jerarquización como base del proceso de decisión indica que la persona que toma las decisiones es la que posee el mayor cargo jerárquico, independientemente de su conocimiento sobre el tema, lo cual afecta la atención usuaria.

3.3.8. Prueba de hipótesis n.° 8.

De acuerdo con los resultados de la tabla 65, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-0,746$ entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, mientras el incremento de la rutina de las actividades realizadas por los trabajadores de la municipalidad siga afectando a la rapidez de la atención de las solicitudes, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por el ambiente desordenado que presenta la municipalidad para brindar facilidad en la atención de trámites. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Llano (2016), quien concluyó que, debido a la burocracia, los servicios que brindan las instituciones públicas suelen ser precarios. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la superconformidad con rutinas y procedimientos es la realización de manera exacta de las rutinas y reglas, lo cual provoca una limitada libertad y espontaneidad personal, además de la falta de comprensión de sus propias actividades dentro de la entidad.

3.3.9. Prueba de hipótesis n.º 9.

De acuerdo con los resultados de la tabla 66, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-,677$ entre la exteriorización de signos de autoridad y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, mientras mayor sea la diferenciación de los trabajadores de acuerdo a la vestimenta, ubicación y características físicas de su oficina, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la distinción externa producto de la jerarquía de los cargos en la entidad pública. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Llano (2016), quien concluyó que la disonancia en las regulaciones de los servicios públicos impacta de manera negativa en la gestión administrativa. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la exteriorización de los signos de autoridad es la identificación por medio de la observación de aquellos que detentan el poder, lo cual podría afectar a la atención de los usuarios.

3.3.10. Prueba de hipótesis n.º 10.

De acuerdo con los resultados de la tabla 67, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-,646$ entre la atención de clientes y conflictos con el público y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, a mayor dificultad en la atención por parte de los funcionarios, generará que la satisfacción de los usuarios será baja, debido a que los trabajadores no están dispuestos en facilitarles los trámites y no atienden las diversas solicitudes. Dichos resultados se relacionan con la investigación de Llano (2016), quien concluyó que la elusión del sistema administrativo impacta de manera negativa en las entidades públicas. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Lozada *et al.* (2019), quienes indicaron que la atención de

clientes y conflictos hace referencia que el trabajador se enfoca hacia adentro de la empresa para sus reglamentos, normas internas, rutinas y procedimientos, lo cual genera conflictos con los usuarios de la entidad.

3.3.11. Prueba de hipótesis n.º 11.

De acuerdo con los resultados de la tabla 68, se obtuvo, en primer lugar, que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación inversa y considerable de $-0,726$ entre disfunción del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios. Dichos resultados indican que, ante un exagerado cumplimiento de reglamentos, papeleos excesivos, jerarquización de las decisiones, excesivo conformismo y actividades rutinarios en la atención de solicitudes, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la indisposición de los trabajadores de facilitarles sus requerimientos y atender sus dudas lo antes posible. Dichos resultados se contradicen con la investigación de Nieto (2018), quien concluyó que el análisis de los componentes weberianos incide de forma favorable en la atención institucional, debido a que brinda las herramientas para que los funcionarios brinden una adecuada atención. Asimismo, los resultados se vinculan con la teoría desarrollada por Mamani *et al.* (2015), quienes indicaron que las disfunciones del modelo weberiano se consideran como anomalías o imperfecciones en el funcionamiento de la burocracia. Cada disfunción es producto de la exageración del modelo burocrático, explicado por Weber como el apego desmedido al reglamento, el formalismo, el excesivo papeleo, la resistencia al cambio, entre otros. Asimismo, las disfunciones de la burocracia son esas consecuencias que crean problemas en la satisfacción en la atención de la población.

CONCLUSIONES

1. Se pudo conocer que, el 67% de los usuarios considera que la disfunción del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba se encuentra en un nivel alto. Ello debido a que la atención para un trámite es excesiva, siendo necesario el llenado de diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida y contar con diversos documentos, lo cual afecta a la rapidez en la atención.
2. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se supo que el 67% presenta un nivel bajo de satisfacción. Ello debido a que consideran que los funcionarios no tienen compromiso para atender los trámites, se incumple con la entrega en las fechas acordadas; además, el comportamiento de los funcionarios no les brinda seguridad y confianza, pues no se muestran dispuestos a facilitarles los trámites e incluso existe un ambiente desordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez.
3. Se determinó que existe una relación inversa y considerable entre la interiorización de las normas y el exagerado apego a los reglamentos y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,654$). En ese sentido, se puede decir que, si los procedimientos de tramitación permanecen siendo excesivos en la municipalidad, los usuarios seguirán mostrando un bajo nivel de satisfacción.
4. También se determinó que existe una relación inversa y considerable entre el formalismo y papeleo excesivos y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho= -,723$). En ese sentido, se puede decir que de continuarse con el excesivo llenado de formularios y documentos, y atención inoportuna conducirá a que los usuarios del municipio sigan presentando bajos niveles de satisfacción.

5. Fue posible identificar que existe relación inversa y considerable entre la resistencia al cambio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,718$). En ese sentido, se puede decir que de prevalecer los elevados niveles de resistencia a los cambios de los trabajadores, y que continúen sin estar preparados para los futuros cambios en los procedimientos, generará que el nivel de satisfacción permanezca siendo bajo.
6. Se pudo conocer también que existe relación inversa y considerable de entre la despersonalización de las relaciones y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,675$). En ese sentido, de prevalecer las situaciones en la que los funcionarios no están dispuestos a facilitar los trámites y atender las dudas de los usuarios, conducirá a que los niveles de satisfacción continúen en niveles menores.
7. Se determinó que existe relación inversa y considerable entre la jerarquización como base del proceso de decisión y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,677$). Por lo tanto, se puede indicar que de prevalecer la rigidez de los procedimientos, obstaculización de los trámites, conducirá a que el tiempo para la atención de las diversas solicitudes no sea oportuna, generando menores niveles de satisfacción en los usuarios.
8. Se determinó que existe una relación inversa y considerable de entre la superconformidad con rutinas y procedimientos y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,746$). En ese sentido, de

prevalecer con la conformidad con la rutina de las actividades realizadas por los trabajadores de la municipalidad, conducirá a que la atención de las solicitudes siga siendo no oportuna, lo cual a su vez generará que exista una baja satisfacción de los usuarios.

9. Se conoció que existe una relación inversa y considerable de entre la exteriorización de signos de autoridad y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,677$). Dichos resultados indican que, mientras mayor sea la diferenciación de los trabajadores de acuerdo a la vestimenta, ubicación y características físicas de su oficina, generará que los usuarios perciban una baja satisfacción.
10. Finalmente, se determinó que existe una relación inversa y considerable entre la atención de clientes y conflictos con el público y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,646$). Dichos resultados indican que, de presentarse mayores dificultades en la atención de trámites por parte de los funcionarios, generará que la satisfacción de los usuarios será baja.

Por lo tanto, fue posible afirmar que disfunción del modelo weberiano se relaciona de manera inversa y en un nivel considerable con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman (p -valor=0.000; $Rho=-,726$). Entonces, se puede decir que, ante un exagerado cumplimiento de reglamentos, papeleos excesivos, jerarquización de las decisiones, excesivo conformismo y actividades rutinarios en la atención de solicitudes, generará que la satisfacción de los usuarios sea baja, por la indisposición de los trabajadores de facilitarles sus requerimientos y atender sus dudas lo antes posible.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los futuros investigadores del tema disfunciones del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios considerar como base principal trabajar con los funcionarios con más de 3 años de antigüedad para una mejor información, ya que los recientes funcionarios evitan otorgar mayor información y desconocen del tema.

Se recomienda a los futuros investigadores que antes de iniciar con la investigación lean y examinen su conocimiento de los funcionarios responsables de la municipalidad respecto a los documentos de gestión como el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación del Personal) entre otros.

Con la experiencia recogida en este trabajo de investigación manifiesto la dificultad de este tipo de estudio de información desordenada y desactualizada otorgada por la municipalidad; asimismo la carencia de apoyo a la investigadora.

En este trabajo solo se han analizado las disfunciones del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios, se recomienda analizar la corrupción como ética del funcionario.

Finalmente, la burocracia no es mala ni buena, es abstracta, en ello refleja los valores culturales de quienes nos representan como funcionarios públicos a la región, en este caso a la provincia de Acobamba.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L., & Fernández, C. (2016). La burocracia neoliberal y las nuevas funciones de las normas. *Revista Crítica de Ciencias Sociales*, 12(1), 1-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889882>
- Ángeles, L., Rivera, G., & Zarazúa, J. (2015). La burocracia como elemento para la supervivencia organizacional: el caso del Sistema Nacional de Investigadores. *Investigación Interdisciplinaria*, 1(1), 1-25.
https://www.researchgate.net/publication/317151583_La_burocracia_como_elemento_para_la_supervivencia_organizacional_el_caso_del_Sistema_Nacional_de_Investigadores
- Armada, E., Martínez, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5(1), 119-122.
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/49502/1/254121-882481-1-SM.pdf>
- Bagah, D. (2015). The Dysfunctions Of Bureaucracy In Contemporary Ghana [Las disfunciones de la burocracia en la Ghana contemporánea]. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 2(3), 1201-1212.
<http://valleyinternational.net/index.php/our-jou/theijsshi>
- Bishu, S., & Kennedy, A. (2020). Trends and Gaps: A Meta Review of Representative Bureaucracy [Tendencias y brechas: una meta revisión de la burocracia representativa]. *Review of Public Personnel Administration*, 40(4), 559-588.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0734371X19830154>
- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Centro de Políticas Públicas. (2016). *Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios*. Centro de Políticas Públicas. https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2016/10/20161011_Informe-Encuesta-Municipal_disen%CC%83ado_final.pdf
- Díaz, F., & Morillo, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *TEC Empresarial*, 11(2), 27-40. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n2/1659-3359-tec-11-02-00027.pdf>
- Dos Santos, M. (2015). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Elegba, F., & Adah, P. (2015). *Satisfacción*. https://www.researchgate.net/publication/320045022_SATISFACTION
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figuroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gauna, C. (2017). Modelo burocrático y organización profesional. Reflexiones sobre la función del directivo ante las disfunciones a partir de una revisión bibliográfica. *Investigación Joven*, 4(2), 55-59. <https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/2854/4145>

- Khairunnisa, N., Munandar, J., & Najib, M. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty on Customer Delivered Value of Postal and Shipping Service. *International Journal of Research and Review*, 5(11), 15-27.
https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.5_Issue.11_Nov2018/IJRR004.pdf
- Lazcano, I. (2019). Capacidades estatales y burocracia. 1(26).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5696/569660606003/html/index.html>
- Llano, M. (2016). *Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región*. Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/37723/1/T37238.pdf>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. 10.37711/desafios.2020.11.1.138
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Lozada, A., Gutiérrez, M., Granda, M., Mendiola, C., & Fernández, F. (2019). *Introducción a la administración*. Universidad San Martín de Porres.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Mamani, H., Chugden, U., Tintaya, I., Sánchez, A., & Salazar, J. (2015). Liderazgo burocrático. *Revista Cuaderno Empresarial*, 1(1), 17-32.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_ce/article/view/852/pdf
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto

- Legislativo 1256. *Revista IUS ET VERITAS*, 1(54), 66-99.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*(34), 181-209.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meier, K., Compton, M., Polga, J., Song, M., & Wimpy, C. (2019). Bureaucracy and the Failure of Politics: Challenges to Democratic Governance [La burocracia y el fracaso de la política: desafíos para la gobernabilidad democrática]. *Administration & Society*, 1(1), 1–30. <https://doi.org/10.1177/0095399719874759>
- Miranda, C., Margaca, D., Odete, P., & Ribeiro, H. (2017). The effects of customer satisfaction, service quality and perceived value on behavioural intentions in retail industry. *International Scientific Conference on Economic and Social Development*, 1(1), 330-342.
<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/17841/1/CUSTOMER%20SATISF ACTION%2C%20SERVICE%20QUALITY.pdf>
- Mohamed , I. (2016). Survival and Dysfunctions of Bureaucracy: A Critical Analysis of Public Bureaucracy in Sri Lanka. *Advances in Sciences and Humanities*, 2(4), 31-39.
https://www.researchgate.net/publication/311518453_Survival_and_Dysfunctions_of_Bureaucracy_A_Critical_Analysis_of_Public_Bureaucracy_in_Sri_Lanka
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. *Ciencia y Desarrollo*, 1(1), 1-6.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Nieto, G. (2018). *Componentes weberianos de los burócratas cercanos al ciudadano y su incidencia en el desempeño institucional: el caso del servicio de rentas internas*

- (SRI) en el Ecuador entre 2014-2017. Instituto de Altos Estudios Nacionales.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4889/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20Gabriela%20Nieto.pdf>
- Nobar, H., & Rosamzadeh, R. (2018). The impact of customer satisfaction, customer experience and customer loyalty on brand power: empirical evidence from hotel industry. *Journal of Business Economics and Management*, 19(2), 417-430.
<https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/view/5678/4933>
- Nugroho, k., Warsono, h., & Adnan, M. (2020). Downsizing bureaucracy: the combination of agricultural and food security institutions in Banten province [Reducción de la burocracia: la combinación de instituciones agrícolas y de seguridad alimentaria en la provincia de Banten]. *Journal of Critical Reviews*, 7(9), 533-538.
<http://www.jcreview.com/fulltext/197-1591168117.pdf>
- Ortega, C. (2023). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pepinsky, T., Pierskalla, J., & Sacks, A. (2017). Bureaucracy and Service Delivery. *Annual Review of Political Science*, 1(20), 249-268.
<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev-polisci-051215-022705>
- Provan, D., Dekker, S., & Rae, A. (2017). Bureaucracy, influence and beliefs: A literature review of the factors shaping the role of a safety professional [Burocracia, influencia y creencias: revisión de la literatura de los factores que configuran el papel de un

- profesional de la seguridad]. *Safety Science*, 98(1), 98-112.
https://www.researchgate.net/publication/317694732_Bureaucracy_influence_and_beliefs_A_literature_review_of_the_factors_shaping_the_role_of_a_safety_professional
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, Á. (2018). 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. *Rev. Est. de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286/56510>
- Serpa, S., & Ferreira, C. (2019). The Concept of Bureaucracy by Max Weber. *International Journal of Social Science Studies*, 7(2), 12-18.
https://www.researchgate.net/publication/330474921_The_Concept_of_Bureaucracy_by_Max_Weber
- Susanto, E., Azeharie, S., & Sari, W. (2016). Bureaucracy, Leadership and People Characteristics. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 15(1), 611-614.
https://www.researchgate.net/publication/311911950_Bureaucracy_Leadership_and_People_Characteristics_A_Review_of_Communication_Public_Official_After_Political_Reformation
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuniación*, 7(1), 5-15. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Thomas, G. (2017). Examining Hindrance of Bureaucracy on Management Innovation for Organizations [Examinar el obstáculo de la burocracia en la innovación

- administrativa para las organizaciones]. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 601-607.
https://hrmars.com/papers_submitted/2835/Examining_Hindrance_of_Bureaucracy_on_Management_Innovation_for_Organizations.pdf
- Vaezi, R., Mills, A., Chin, W., & Zafar, H. (2016). User Satisfaction Research in Information Systems: Historical Roots and Approaches [Investigación de la satisfacción del usuario en los sistemas de información: raíces y enfoques históricos]. *Communications of the Association for Information Systems*, 38(1), 500-532.
<https://pdfs.semanticscholar.org/f5c4/a19dfcc9787de37f5ea8882f0234aeba9f84.pdf>
- Vargas, P. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2018*. [Tesis de posgrado], Universidad Privada de Tacna.
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1375/1/02%20Vargas-Copari-Paola.pdf>
- Ventura, J. (2017). *La burocracia y las contrataciones del Estado del Instituto Peruano de Energía Nuclear, 2015*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7411/Ventura_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal, K. (2016). *Nivel de burocracia y crecimiento urbano en el distrito de Pueblo Libre*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21235/Vidal_OKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Weerasinghe, S., & Fernando, L. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
https://www.researchgate.net/publication/325022530_Students'_Satisfaction_in_Higher_Education_Literature_Review

- Zamudio, L., & Arellano, D. (2011). Más allá de las patologías de la burocracia: introduciendo la teoría de las organizaciones al estudio de las oi. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 1(213), 27-50. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v56n213/v56n213a2.pdf>
- Zhong, Y., & Cheol, H. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*, 9(460), 1-19. <https://www.mdpi.com/2304-8158/9/4/460/pdf>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Escala
Disfunción del modelo weberiano	Se consideran como aquellas imperfecciones o anomalías en el funcionamiento de un determinado sistema, es decir las disfunciones es el desvío de las actividades de una entidad. Las disfunciones son situaciones indeseadas e imprevistas que ocasiona que las actividades o el sistema organizativo de una entidad se desarrolle de manera ineficiente e imperfecta (Zamudio & Arellano, 2011, p.39).	Será evaluado a partir de lo establecido por Chiavenato (2006) en el que se pueden ubicar un total de 8 dimensiones.	Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos	Atención estandarizada	1-2	Ordinal
				Cumplimiento excesivo de normas y reglamentos	3-4	
			Formalismo y papeleo excesivos	Excesiva documentación	5-6	
				Excesiva formalización	7-8	
			Resistencia al cambio	Funciones rutinarias	9-10	
			Despersonalización de las relaciones	Énfasis en los cargos	11-12	
			Jerarquización como base del proceso de decisión	Rigidez de la toma de decisión	13-14	
			Superconformidad con rutinas y procedimientos	Incapacidad entrenada	15-16	
				Rigidez en el comportamiento	17-18	
Exteriorización de signos de autoridad	Símbolos de estatus	19-20				
Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público	Actuación interiorizada	21-22				
Satisfacción del usuario	Es el nivel percibido de placer y satisfacción derivado del desempeño individual, además se genera al comparar la experiencia del resultado esperado con las expectativas de beneficios previos (Montalvo et al., 2020, p.1).	Será evaluado a partir del modelo Servprf citado por Matsumoto (2014).	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	1	Ordinal
				Interés en solucionar los problemas	2	
				Respeto en la atención	3	
				Servicio ordenado	4	
				Compromiso	5	
			Capacidad de respuesta	Rápido servicio	6	
				Respuestas pertinentes	7	
				Prontitud	8	
				Cumplimiento de fechas	9	
			Seguridad	Confianza	10	
				Trato amable	11	
				Cordialidad	12-13	
			Empatía	Atención personalizada	14-15	
				Solución de las necesidades	16-18	
			Elementos tangibles	Ambientes adecuados	19-20	
Equipos operativos	21-22					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de disfunciones del modelo weberiano

Estimado funcionario, esperamos su colaboración para el desarrollo del presente cuestionario, que tiene como finalidad analizar las disfunciones del modelo weberiano en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar; para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N.º	Disfunciones del modelo weberiano	Escala				
		1	2	3	4	5
	Interiorización de las normas y exagerado apego					
1	Considera que la atención es semejante para los diferentes trámites.					
2	Considera que los procedimientos que realiza para cualquier trámite son similares.					
3	Considera que la rigidez de las normas y procedimientos impiden la realización de los trámites.					
4	Los procedimientos para la realización de un trámite son excesivos.					
	Formalismo y papeleo excesivos					
5	Considera que para realizar una gestión tiene que contar con diversos documentos.					
6	Ante tantos documentos, los trámites se vuelven confusos.					
7	Sus documentos tienen que estar debidamente firmados o sellados para que su solicitud proceda.					
8	Debe de llenar diversos formularios a fin de que su solicitud sea atendida.					
	Resistencia al cambio					
9	Considera que los trámites deben de ser flexibles.					
10	Considera que el personal debe estar preparado para futuros cambios.					
	Despersonalización de las relaciones					
11	Considera que la municipalidad le da mayor importancia a los cargos que ocupan los trabajadores.					
12	Cuando va a realizar un trámite, observa que los trabajadores de la municipalidad solo se conocen por el cargo que ocupan.					
	Jerarquización como base del proceso de decisión					
13	Considera que la rigidez de los procedimientos obstaculiza los trámites.					
14	Considera que los trabajadores que ocupan los altos cargos desconocen sus funciones.					
	Superconformidad con rutinas y procedimientos					
15	Considera que con la rutina de los trabajadores afecta la atención.					
16	Considera que los trabajadores demoran en la atención de su solicitud.					
17	Los trabajadores mantienen la forma de los procedimientos a pesar de que retrasa la atención.					
18	Los trabajadores tienen la iniciativa para atenderlo					
	Exteriorización de signos de autoridad					
19	Diferencia a los trabajadores de mayor rango por la forma de vestir.					
20	Distingue a los jefes de las diversas áreas por la ubicación y características físicas de su oficina.					

	Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público					
21	Existe dificultad para recibir atención en la municipalidad					
22	Considera conflictiva la atención de los trabajadores de la municipalidad.					

Cuestionario de Satisfacción de los usuarios

Estimado funcionario, esperamos su colaboración para el desarrollo del presente cuestionario, que tiene como finalidad analizar el grado de satisfacción de los usuarios: Municipalidad Provincial de Acobamba
 Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N.º	Satisfacción de los usuarios	Escala				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	Considera que los funcionarios cumplen con sus funciones y atienden sus requerimientos en la hora y fecha acordada.					
2	Los funcionarios se muestran interesados en solucionar sus problemas, expresando su disposición para ayudar.					
3	Considera que los funcionarios son respetuosos en la atención.					
4	Los funcionarios brindan un servicio ordenado a los clientes.					
5	Los funcionarios muestran compromiso para ayudarlo con sus trámites.					
Capacidad de respuesta						
6	Considera que el servicio que brinda el funcionario permite que los trámites sean rápidos.					
7	Las respuestas de los funcionarios son pertinentes y permiten agilizar los procesos de sus trámites.					
8	Considera que los funcionarios lo atienden con prontitud.					
9	Los funcionarios cumplen con la entrega de los trámites que necesita dentro de las fechas acordadas.					
Seguridad						
10	El trato que le brindan los funcionarios le inspiran confianza.					
11	Los funcionarios lo tratan con amabilidad al momento de realizar algún trámite.					
12	Los funcionarios son cordiales y asertivos para la atención al público.					
13	El comportamiento de los funcionarios le brinda seguridad y confianza al momento de realizar sus trámites.					
Empatía						
14	Considera que le brindan una atención personalizada cuando realiza trámites en la municipalidad.					
15	El funcionario le presta atención ante sus requerimientos o solicitudes que necesita.					
16	Considera que los funcionarios están dispuestos a facilitarle los trámites.					
17	En la municipalidad atienden sus dudas para realizar un determinado trámite.					
18	Considera que los funcionarios mejoran constantemente la atención de diversos trámites.					
Elementos tangibles						
19	Considera que la municipalidad tiene áreas que le facilitan la realización de trámites.					
20	Considera que el ambiente es ordenado para realizar los trámites con facilidad y rapidez.					
21	Considera que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus funciones con rapidez.					
22	Los funcionarios emplean la tecnología para facilitar la realización de diversos trámites.					

Anexo 3. Base de datos
Base de datos de la variable disfunción del modelo weberiano

Disfunción del modelo weberiano																						
	Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos				Formalismo y papeleo excesivos				Resistencia al cambio		Despersonalización de las relaciones		Jerarquización como base del proceso de decisión		Superconformidad con rutinas y procedimientos				Exteriorización de signos de autoridad		Dificultad en la atención de clientes y conflictos con el público	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
E2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
E3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
E4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
E5	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E6	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4
E7	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2
E8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
E9	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
E10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E11	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
E12	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
E13	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3
E14	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
E15	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
E16	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3
E17	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
E18	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5
E19	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4
E20	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
E21	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4
E22	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4
E23	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
E24	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E25	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
E26	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
E27	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
E28	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4
E29	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
E30	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2
E31	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2
E32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E33	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2

E34	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2
E35	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3
E36	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2
E37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E38	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
E39	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2
E40	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2
E41	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5
E42	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
E43	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
E44	4	3	5	4	4	4	5	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
E45	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3
E46	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3
E47	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5
E48	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4
E49	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3
E50	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2
E51	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E52	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	5	2	4
E53	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5
E54	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E55	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3
E56	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
E57	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4
E58	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
E59	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
E60	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5
E61	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
E62	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3
E63	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5
E64	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	2	4
E65	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
E66	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5
E67	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5
E68	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5
E69	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5
E70	3	3	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4
E71	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5
E72	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3
E73	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
E74	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3
E75	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

E76	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
E77	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
E78	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4
E79	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4
E80	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	3
E81	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3
E82	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4
E83	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5
E84	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3
E85	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4
E86	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5
E87	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5
E88	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
E89	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3
E90	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
E91	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5
E92	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4
E93	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
E94	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
E95	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
E96	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E97	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5
E98	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3
E99	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
E100	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	3
E101	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4
E102	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
E103	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
E104	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4
E105	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
E106	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3
E107	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
E108	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4
E109	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4
E110	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
E111	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5

Base de datos de la variable satisfacción de los usuarios

Satisfacción																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
E2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4
E3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4
E4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3
E5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4
E6	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3
E8	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
E9	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
E10	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E11	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2
E12	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
E13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
E14	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3
E15	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	4
E16	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
E17	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3
E18	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
E19	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
E20	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4
E21	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
E22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2
E23	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4
E24	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E25	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
E26	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2
E27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
E28	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
E29	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
E30	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	3
E31	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3
E32	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4
E33	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3
E34	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3
E35	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
E36	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
E37	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5

E38	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
E39	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2
E40	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	
E41	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
E42	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	
E43	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
E44	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	
E45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E46	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	
E47	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	
E48	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
E49	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
E50	3	2	4	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	
E51	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E52	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	
E53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E54	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
E55	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
E56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E57	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
E58	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
E59	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	
E60	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
E61	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
E62	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	
E63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
E64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E65	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
E66	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E67	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
E68	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
E69	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
E70	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	
E71	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
E72	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
E73	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
E74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E75	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
E76	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
E77	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E78	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
E79	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
E80	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	

E81	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
E82	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E83	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
E84	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
E85	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
E86	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
E87	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2
E88	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
E89	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E90	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E91	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
E92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E93	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
E94	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
E95	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
E96	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
E97	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E98	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
E99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E100	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E101	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
E102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
E103	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
E104	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
E105	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3
E106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E108	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
E109	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
E110	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
E111	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2

Anexo 4. Prueba de normalidad

Tabla 69
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Disfunción del modelo weberiano	,189	111	,000
Satisfacción de los usuarios	,165	111	,000

Fuente. Elaboración propia

Según la tabla 10, la muestra es superior a 50 participantes, por ello se seleccionó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que indica la existencia de normalidad o no de datos de las variables abordadas, además del tipo de prueba a aplicar en un análisis de correlación. Asimismo, se observa que el sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05 para las variables disfunción del modelo weberiano y satisfacción de los usuarios, lo cual significa que los datos no se distribuyen según una distribución normal, por lo que el tipo de prueba a emplear para el análisis de la correlación entre las variables es el estadístico de Rho de Spearman.

Anexo 5. Análisis de fiabilidad

Sobre la confiabilidad, es una garantía sobre que los ítems formulados en el instrumento de recolección de datos, presentan la coherencia requerida para su respectiva medición. Para ello, fue necesario el empleo del Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad entre los ítems de los instrumentos.

Tabla 70

Estadístico de fiabilidad de la disfunción del modelo weberiano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	22

Tabla 71

Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	22

De acuerdo a la tabla 70 y 71, se puede evidenciar que el nivel de fiabilidad de la disfunción del modelo weberiano tiene un valor de 0. 976, que, según la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad muy significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del cuestionario de la disfunción del modelo weberiano. Mientras que el nivel de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios cuenta con un valor de 0. 987, que, según la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad muy significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entra los ítems del cuestionario de satisfacción de los usuarios.

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 116-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. GISELA VIVANCO AGUILAR
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	DISFUNCIONES DEL MODELO WEBERIANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	20% de similitud
N° DE TRABAJO	2136790634
FECHA	25-jul.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 25 de julio del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

DISFUNCIONES DEL MODELO WEBERIANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA

por Gisela Vivanco Aguilar

Fecha de entrega: 25-jul-2023 05:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2136790634

Nombre del archivo: TESIS_GISELA_VIVANCO_AGUILAR.docx (454.66K)

Total de palabras: 34758

Total de caracteres: 166983

DISFUNCIONES DEL MODELO WEBERIANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	idoc.pub Fuente de Internet	2%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	es.triangleinnovationhub.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
8	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%

9	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
15	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	webquestale.webgarden.es Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

repositorio.upeu.edu.pe:8080
Fuente de Internet

<1 %

22

admonjess.blogspot.com
Fuente de Internet

<1 %

23

espanol.libretexts.org
Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.upeu.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

25

redi.unjbg.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

26

cybertesis.unmsm.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

27

sedici.unlp.edu.ar
Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.unp.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.uss.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.autonomadeica.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

31

Enrique Vaquerizo Domínguez. "Medios digitales y construcción de capital social: en

<1 %

torno al caso de los migrantes mexicanos en Estados Unidos", INTER DISCIPLINA, 2019

Publicación

32 Submitted to INACAP <1 %
Trabajo del estudiante

33 Submitted to Universidad Católica del CIBAO <1 %
Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS. MENCIÓN GESTION PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00211-2022-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 6:00 p.m. de 3 de Junio de 2022 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY** y el **Mtro. Jorge Antonio GALVEZ MOLINA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **DISFUNCIONES DEL MODELO WEBERIANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA**. En la Ciudad de Ayacucho del 2022, presentada por la **Bach. Gisela VIVANCO AGUILAR**. Teniendo como asesor al **Mg. Víctor Raúl RODRIGUEZ HURTADO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	
Desaprobada por Unanimidad	
Desaprobada por mayoría	

Luego, el Presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue la Bach., **GISELA VIVANCO AGUILAR** Grado Académico de Maestro (a) en **CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Siendo las 8:00 pm hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 8:00 pm hrs. Del 03 de junio 2022.

.....
Dr. EMILIO GERMAN RAMIREZ ROCA
Director de la Escuela de Posgrado

.....
DR. PELAYO HILARIO VALENZUELA
Director de la Unidad de Posgrado - FCEAC

.....
Dr. SIXTO AROTOMA CACÑAHUARAY
Miembro

.....
Mtro. JORGE ANTONIO GALVEZ MOLINA
Miembro

.....
Dr. José ALARCÓN GUERRERO
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....

.....