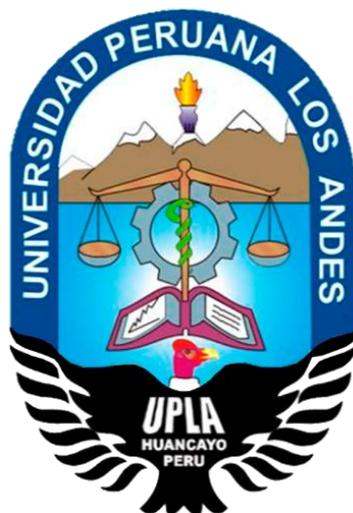


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad  
Peruana Los Andes 2019**

**Para Optar** : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

**Autor (es)** : Bach. Milka Liliana Ravilla Muñoz  
Bach. Norma Salome Ñavez

**Asesor** : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

**Línea de Investigación  
Institucional:** Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de inicio y  
culminación** : marzo 2019 a junio de 2021

**Huancayo-Perú**

**2021**

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## TESIS

Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana

Los Andes 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Milka Liliana Ravilla Muñoz,

Bach. Norma Salome Ñavez

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

**PRESIDENTE** \_\_\_\_\_  
DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

**PRIMER** \_\_\_\_\_

**MIEMBRO** MG. KIKO RICHARD LÓPEZ COZ

**SEGUNDO** \_\_\_\_\_

**MIEMBRO** MTRA. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURÍN

**TERCER** \_\_\_\_\_

**MIEMBRO** MG. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ

Huancayo.....de.....de 2020

**ASESOR**

**Dr. JUAN MANUEL SÁNCHEZ SOTO**

## **DEDICATORIA**

A Dios como ser supremo que guía nuestras vidas cada día.

A nuestros padres por sus consejos, ejemplos de perseverancia, por su motivación y amor incondicional en todo momento.

A nuestras hijas: Valeri y Adriana, porque son nuestro motor y motivo, que nos impulsan a seguir adelante.

**Milka y Norma**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra alma mater, la Universidad Peruana Los Andes por acogernos, y especialmente a nuestros docentes por su dedicación y esfuerzo de transmitirnos sus sabios conocimientos profesionales.

**Norma y Milka**

## CONTENIDO

CARÁTULA	i
APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Delimitación del problema	20
1.2.1 Delimitación espacial	20
1.2.2 Delimitación temporal	20
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	20
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4. Justificación de la investigación	22
1.4.1 Justificación social	22
1.4.2 Justificación teórica	22

1.4.3	Justificación metodológica	22
1.5.	Objetivos	23
1.5.1	Objetivo general	23
1.5.2	Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO		
2.1	Antecedentes (nacionales e internacionales)	24
2.1.1	Antecedentes nacionales	24
2.1.2	Antecedentes internacionales	27
2.2	Bases Teóricas o científicas	30
2.2.1	Variable X: Burocracia	30
2.2.1.1	Definición de la burocracia	30
2.2.1.2	Dimensiones de la burocracia	31
2.2.2	Variable Y: Satisfacción de los usuarios	34
2.2.2.1	Definición de satisfacción de los usuarios	34
2.2.2.2	Dimensiones de satisfacción de los usuarios	35
2.3	Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	35
CAPÍTULO III		
HIPÓTESIS		
3.1	Hipótesis general	38
3.2	Hipótesis específicas	38
3.3	Variables (definición conceptual y operacionalización)	38
3.3.1	Definición conceptual	38
3.3.2	Operacionalización de las variables	40
CAPÍTULO IV		

## METODOLOGÍA

4.1	Método de la Investigación	41
4.2	Tipo de la Investigación	41
4.3	Nivel de Investigación	41
4.4	Diseño de Investigación	42
4.5	Población y muestra	43
4.5.1	Población	43
4.5.2	Muestra	43
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	43
4.6.2	Instrumentos de Recolección de Datos	44
4.6.3	Validez y Confiabilidad	44
4.6.3.1	Validez	44
4.6.3.2	Confiabilidad	44
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
4.8	Aspectos éticos de la investigación	46

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

5.1	Descripción de resultados	47
5.1.1	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	47
5.1.2	Prueba de normalidad	47
5.2	Contrastación de hipótesis	57
5.2.1	Hipótesis General	58
5.2.2	Hipótesis Específicas	59

	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
--	------------------------------------	----

CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	76
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables	77
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento	79
Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación	83
Anexo N° 05: Confiabilidad del instrumento	89
Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos	90
Anexo N° 07: Juicio de expertos	92
Anexo N° 08: Fotos de la aplicación de instrumentos	107

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadístico de fiabilidad de la burocracia</i>	45
Tabla 2 <i>Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios</i>	45
Tabla 3 <i>Escala de Vellis</i>	45
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad</i>	48
Tabla 5 <i>Burocracia</i>	48
Tabla 6 <i>Carácter formal de normas y reglamentos</i>	49
Tabla 7 <i>División de trabajo</i>	50
Tabla 8 <i>Jerarquía de la autoridad</i>	51
Tabla 9 <i>Meritocracia</i>	52
Tabla 10 <i>Satisfacción de los usuarios</i>	53
Tabla 11 <i>Atención al usuario</i>	54
Tabla 12 <i>Expectativas</i>	55
Tabla 13 <i>Experiencia</i>	56
Tabla 14 <i>Escala de correlación</i>	57
Tabla 15 <i>Nivel de correlación entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios</i>	58
Tabla 16 <i>Nivel de correlación entre el carácter formal de normas y reglamentos y la satisfacción de los usuarios</i>	59
Tabla 17 <i>Nivel de correlación entre la división de trabajo y la satisfacción de los usuarios</i>	61
Tabla 18 <i>Nivel de correlación entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios</i>	62
Tabla 19 <i>Nivel de correlación entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios</i>	64

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1 <i>Resultado estadístico de la variable burocracia</i>	49
Figura 2 <i>Resultado estadístico de la dimensión carácter formal de normas reglamentos</i>	50
Figura 3 <i>Resultado estadístico de la dimensión división de trabajo</i>	51
Figura 4 <i>Resultado estadístico de la dimensión jerarquía de la autoridad</i>	52
Figura 5 <i>Resultado estadístico de la dimensión meritocracia</i>	53
Figura 6 <i>Resultado estadístico de la variable satisfacción de los usuarios</i>	54
Figura 7 <i>Resultado estadístico de la dimensión atención al usuario</i>	55
Figura 8 <i>Resultado estadístico de la dimensión expectativas</i>	56
Figura 9 <i>Resultado estadístico de la dimensión experiencia</i>	57
Figura 10 <i>Diagrama de dispersión entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios</i>	58
Figura 11 <i>Diagrama de dispersión entre el carácter formal de normas y reglamentos y la satisfacción de los usuarios</i>	60
Figura 12 <i>Diagrama de dispersión entre la división de trabajo y la satisfacción de los usuarios</i>	61
Figura 13 <i>Diagrama de dispersión entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios</i>	63
Figura 14 <i>Diagrama de dispersión entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios</i>	64

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019”, tuvo como problema general de estudio: ¿Qué relación existe entre la burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019?, consecuentemente a ello, tuvo como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019, en respuesta al problema planteado, se tuvo la hipótesis siguiente: Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Para lograr nuestros objetivos, y probar nuestra hipótesis, empleamos el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, nuestra población estuvo conformada por 24 trabajadores (personal no docente) de la Universidad Peruana Los Andes, la muestra fue de tipo no probabilístico, para la medición de las variables hemos utilizado el instrumento del cuestionario, en escala ordinal de tipo *Likerth*, los cuales fueron validados por juicio de expertos, y la confiabilidad sometido al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,986 para la variable Burocracia y de 0,985 para la variable satisfacción en los usuarios. Nuestra conclusión principal fue: Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Consecuentemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ $r$ ” = -0,991. Por lo tanto, concluimos que, a menor burocracia, mayor será la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

**Palabras clave:** Burocracia y satisfacción en los usuarios.

## ABSTRAC

The present investigation titled "Bureaucracy and satisfaction in users of the Universidad Peruana Los Andes 2019", had as a general study problem: What relationship exists between bureaucracy and satisfaction in users in the Universidad Peruana Los Andes 2019?, consequently To this , it had as a general objective: To establish the relationship that exists between bureaucracy and satisfaction in users at Universidad Peruana Los Andes 2019, in response to the problem raised, the following hypothesis was had: There is an indirect relationship between bureaucracy and satisfaction in users at the Universidad Peruana Los Andes 2019. To achieve our objectives, and test our hypothesis, we used the quantitative approach, as a general scientific method, of applied type, correlational level and non-experimental design, our population consisted of 24 workers (non-teaching staff) of the Universidad Peruana Los Andes, the sample was non-probabilistic, for the measurement of the variables we have used the instrument of the questionnaire, in ordinal Likert-type scale, which were validated by expert judgment, and the reliability subjected to the Cronbach's Alpha statistic, whose The result was 0,986 for the Bureaucracy variable and 0,985 for the user satisfaction variable. Our main conclusion was: There is an indirect relationship between bureaucracy and user satisfaction at Universidad Peruana Los Andes 2019. Consequently, a high negative correlation is observed with an "r" = -0,991, Therefore, we conclude that, the less bureaucracy, the greater the satisfaction of the users of the Universidad Peruana Los Andes.

Key words: Bureaucracy and user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La burocracia en la Universidad Peruana Los Andes, ha venido creciendo, al mismo ritmo que ha venido incrementando la cantidad de usuarios de dicha casa superior de estudios. Con nuestra investigación se está demostrando que, existe relación indirecta entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios.

De igual forma, se ha visto el nivel actual de capacidad entre las universidades, existe muchos aspectos, como: atraer nuevos estudiantes, atraer recursos económicos, etc. este aumento de la competencia se debe a las siguientes razones: cambio en la estructura demográfica, aumento del número de universidades privadas y la existencia de otras opciones educativas más atractivas.

Para nuestra investigación se estudiaron los antecedentes o investigaciones previas que involucren temas de investigación o cualesquiera variables a nivel internacional y nacional. Esta información es muy útil porque nos ayudó a determinar el propósito de nuestra investigación y, por lo tanto, el objetivo de nuestra investigación.

El problema general de la presente investigación es la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Por lo tanto, nuestra investigación es razonable, porque de acuerdo con los resultados obtenidos podemos hacer recomendaciones que sean beneficiosas para la universidad y los usuarios, por lo que esperamos que nuestra investigación se pueda considerar para reducir la burocracia administrativa, y de esta manera, continúe el crecimiento de dicha institución educativa antes mencionada como una de las pioneras en la región centro.

El objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes -2019, dicho estudio

ayudará a identificar las alternativas de solución y el impacto favorable de la aplicación de variables.

La base teórica de nuestras variables y dimensiones de investigación, sirven de base para la operacionalización de las variables y finalmente desarrollan herramientas de medición (cuestionarios), que pueden obtener resultados que demuestre relaciones y pruebas de hipótesis con la ayuda de la estadística inferencial.

La metodología empleada fue enfoque cuantitativo, método científico, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental.

La presente investigación se organizó de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Describimos la realidad del problema, formulamos problemas generales y específicos, así como, los objetivos generales y objetivos específicos; la justificación de la investigación (social, teórica y metodológica), es decir, por qué se realizó la investigación. Asimismo, se realizó la delimitación espacial, temporal y temática.

**Capítulo II:** Se presentó el marco teórico, conteniendo los conceptos de las variables de investigación y sus respectivas dimensiones, así como los antecedentes de la investigación que constan en tesis sustentadas por otros autores

**Capítulo III:** Desarrollamos la hipótesis general y específica de la investigación, así como la operacionalización de las variables.

**Capítulo IV:** Se desarrolló la metodología utilizada en la presente investigación, es decir el método, tipo, nivel, diseño, de la investigación, la población, la muestra y las técnicas de recolección de datos (cuestionario), los procedimientos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

**Capítulo V:** Se presenta el análisis de los resultados obtenidos, el cual se efectuó con el software SPSS versión 25. Hemos descrito los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados al personal de la Universidad Peruana Los Andes, la fiabilidad fue corroborada con el estadístico Alfa de *Cronbach* que resultó un 0,986 para la variable burocracia; asimismo, resultó un 0,985 para la variable satisfacción del usuario, la validez fue corroborada por el juicio de expertos.

Finalmente, planteamos una discusión en la que comparamos los resultados del estudio con las hipótesis específicas de la investigación, y concluimos nuestro trabajo de investigación, presentando las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que se acompaña a la matriz de consistencia, los instrumentos de medición, los certificados de validez de juicio de expertos y la base de datos de ambas variables.

**Las autoras**

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar, proveer recursos y servicios de información.

Por ello, en el ámbito de la gestión pública, debido a la gestión burocrática y el tiempo de espera en las instituciones estatales en el proceso, cada vez son más los usuarios que han experimentado mucho malestar, incomodidad y desacuerdo.

Esta situación viene ocurriendo desde hace muchos años, porque no existen procesos más dinámicos, óptimos y eficientes en el proceso administrativo, y esta situación es común en las organizaciones.

Asimismo, el tiempo de espera entre trámites administrativos y tensión de los usuarios genera problemas en dichas instituciones en el ámbito de la gestión

Por otro lado, la burocracia son todos los procesos innecesarios, que tiene una organización a falta de una adecuada gestión administrativa. Este hecho es generado por un excesivo carácter; de las normas y reglamentos que posee la entidad; por ende, no existe una adecuada división del trabajo; existe una jerarquía de autoridad de manera vertical, el cual merma la iniciativa de los colaboradores, por último, podemos decir que la meritocracia implantada en las instituciones contribuye con este fenómeno.

No es raro observar que la burocracia a nivel mundial es un flagelo, que viene retrasando el desarrollo de muchas organizaciones, en especial las de los países en desarrollo. Caso contrario sucede con los países llamados del primer mundo, donde han venido superado este obstáculo, mediante el uso de la tecnología. En América Latina, países como Chile, Colombia, tiene casi superado este problema, puesto que se encuentran en proceso de desarrollo.

Solo siete países en el mundo tienen peor burocracia que en el Perú, como son Ecuador; Argentina, Serbia; Croacia; Italia; Brasil y Venezuela tal como lo menciona el ranking realizado por el Banco Mundial (2017). Según el boletín oficial del Estado Español (2019), España es el país con más burocracia en el mundo puesto que existe un excesivo marco normativo que erosiona la productividad de las entidades estatales.

La excesiva burocracia alienta muchos negocios a persistir en la economía de la sombra para ahorrar tiempo y dinero en el papeleo, así como evitar impuestos.

El Perú registra un 30% más de carga burocrática que el promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la menor calidad regulativa entre los miembros del Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP) y la Alianza del Pacífico, no es raro observar que, los ciudadanos, mantengan quejas constantes sobre la burocracia sobre todo en las instituciones públicas, y por qué no decirlo en algunas instituciones privadas como es el caso de la Universidad Peruana Los Andes. Entiéndase a la burocracia como la falta de eficiencia, eficacia en las actividades de la organización. De allí que nuestro sujeto de análisis, (Universidad Peruana Los Andes), debido a su creación jurídica, (asociación civil sin fines de lucro), no cuenta con propietarios, es decir nos encontramos ante una institución, muy parecida a una institución pública, donde reina la burocracia. De allí que, nuestra investigación, fue fundamentada

con las constantes quejas por parte de los usuarios de la universidad (estudiantes, egresados y padres de familia). De allí que podemos citar que uno de los principales problemas con los que se encuentran los alumnos, son los trámites para la obtención de sus grados académicos, emisiones de certificados de estudios, constancias entre otros. Por ello afirmamos que dicha problemática es causada por la falta de documentos de gestión que estipulen las funciones estructurales orgánicas de las facultades. Es así que, al adentrarnos más a la problemática, nos encontramos que la esencia de todo ello radica en que, los reglamentos no indican los plazos para la emisión de los documentos solicitados por los usuarios ante las diversas oficinas administrativas de la universidad.

Para poder cambiar este problema, nuestra investigación, sugiere reducir los trámites burocráticos, a partir de la modificación de los reglamentos (MOF y ROF), de la universidad. Para ello las autoridades, deberán de realizar reuniones con los trabajadores (personal no docente), que son los que más conocen de la problemática. Una vez realizada dichas reuniones, se pondrá en agenda del Consejo Universitario, y de esta manera se pueda viabilizar dichas sugerencias. Por otro lado, cabe sugerir la modernización de los sistemas informáticos de la Universidad, que puedan agilizar la documentación administrativa. Cabe precisar que dicho software deberá de trabajar de manera interactiva con las diferentes áreas administrativas y por qué no académicas de la Universidad, de esta manera se podrá tener una base de datos que pueda facilitar la información de los estudiantes, docentes, autoridades en menor tiempo de forma de agilizar los trámites administrativos mejorando la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

Consecuentemente y en virtud al problema observado podemos demostrar nuestra hipótesis, es decir la relación indirecta entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios

de la Universidad Peruana Los Andes. Asimismo, pretendemos demostrar cómo es que el sistema burocrático de la universidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

Por último, somos de la idea que los reglamentos deberán estar alineada con los ejes estratégicos de la universidad, e incluidos en plan estratégico de la misma.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en la Universidad Peruana Los Andes, ubicada en la provincia de Huancayo, departamento Junín.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

La investigación se realizó en el año 2019.

### **1.2.3 Delimitación conceptual o temática**

La investigación se realizó teniendo en cuenta las siguientes teorías:

- **Burocracia**

La burocracia (administrativa) viene a ser una forma de organización y de gestión el cual se ha ido insertando en la empresa privada, asimismo, a la administración de bienes y servicios públicos.

- **Satisfacción de los usuarios**

Es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la burocracia y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?
- b) ¿Qué relación existe entre la división del trabajo y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?
- c) ¿Qué relación existe entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?
- d) ¿Qué relación existe entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación social**

Nuestra investigación tiene una connotación muy importante dentro del desarrollo de la Universidad, a la vez dentro de la sociedad, ya que es un centro donde se forman profesionales que con los conocimientos adquiridos ayudarán a tener una mejor sociedad. Nuestra investigación pone de manifiesto soluciones para la mejora de la atención de los usuarios de este claustro universitario.

### **1.4.2 Justificación teórica**

En el proceso de estudio de las variables hemos utilizado el enfoque cuantitativo en las ciencias sociales, dicho enfoque fue contrastado con el contexto problemático observado, empleado el método científico y que serán aplicados a nuestra muestra poblacional, y serán medidos mediante dos cuestionarios uno para cada variable, cabe precisar que dichos cuestionarios han sido debidamente operacionalizados en concordancia con lo estipulado por el método científico. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podremos generalizar los resultados y de esta manera podremos encontrar una solución al problema planteado en nuestra investigación.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de la investigación, se han desarrollado dos instrumentos de medición, el cual ayudaron a demostrar la relación de nuestras variables de estudio, es decir que, si modificamos una de ellas, la otra también tiene consecuencia. Por lo tanto, podemos científicamente que, al reducir la

burocracia, se mejora la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Establecer la relación que existe entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- b) Establecer la relación que existe entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- c) Establecer la relación que existe entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- d) Establecer la relación que existe entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes nacionales

(Barrera, 2019) sustentó la tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018”* la siguiente investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. La metodología que se tomó en cuenta fue diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo relacional, de tipo básica y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 1350 estudiantes, el cual concluye que, existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. Habiéndose obtenido un nivel de significancia de 0,000 y un grado de correlación positiva alta de 0,783”.

(Gomero, 2019) sustentó en la Universidad Cesar Vallejo la tesis: *“Modernización de la gestión pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huariochiri, Lima, 2019”* formuló el objetivo: “determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación, la hipótesis formulada fue existe relación entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación. La metodología empleada corresponde a los estudios descriptivo - correlacional, tipo aplicado, con un diseño

no experimental. Se contó con la participación de 115 docentes del sector educación. Para medir las variables, se utilizó el cuestionario según las variables (modernización de la gestión pública y burocracia del sector educación). Se halló que el 70,4% señalan que es regular la modernización en la gestión pública, y el 55,7% señalan que es regular la burocracia del sector educación. Su conclusión de acuerdo al objetivo general propuesto fue determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación, se ha obtenido los resultados: existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,669; correlación positiva moderada)".

(Noriega, 2019), sustentó en la Universidad Andina del Cusco la tesis: "***La Burocracia en la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura – Cusco - 2018***". Tuvo como objetivo general: "Describir la burocracia en la Oficina de Administración de la dirección de Agricultura Cusco 2018. La metodología fue la siguiente: nivel descriptivo-básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 colaboradores en la Oficina de Administración de la Dirección de Agricultura Cusco 2018, la muestra del 100% de la población. Concluyó que: esta medianamente establecido, teniendo así un valor promedio de 3,25, se observó las siguientes características: Cohesión de la organización sobre la base de las normas legales y reglamentos, formalización de las comunicaciones, racionalidad en la división del trabajo, despersonalización en las relaciones laborales, rutinas y procedimientos estandarizados en guías y manuales, selección del personal por competencia técnica y méritos se encuentran medianamente establecidas a diferencia de la jerarquía basada en la autoridad que se encuentra debidamente establecida según las encuestas realizadas".

(Gonzales, 2017) Sustentó en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno la tesis: ***“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017”***, la siguiente investigación tuvo como objetivo general: “determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017, de tipo descriptivo correlacional, con diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 157 estudiantes. Concluye que, la calidad de servicio tiene relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes; por tanto, se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo  $p=0,0493$ ”.

(Castañeda & Vásquez, 2016) Sustentaron en la Universidad Señor de Sipán la tesis: ***“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”*** La presente investigación tuvo como objetivo general “determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Posgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio. Quienes concluyeron, que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la

organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indicó que se practica un poder coercitivo y el 64% se practica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio”.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

(Obregón & Ponce, 2018), Sustentaron en la Universidad de Guayaquil la tesis: ***“Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a CNEL-EP matriz Guayaquil”***. Cuyo objetivo general es: “Diseñar un plan de mejora en los procesos administrativos para reducir las quejas y reclamos del área de servicio al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP Matriz Guayaquil para el año 2018. Concluyeron que: Los factores que inciden en la demora en trámites de solución en el área del servicio al cliente se han visto quebrantado por la falta de compromiso y conciencia social por parte de los empleados, la falta de capacitación en temas relacionados directamente con el desarrollo y eficiencia de sus actividades y la falta de motivación hacia los colaboradores del área lo que ha influenciado en la gestión de cada uno de los dieciocho colaboradores. Y llegando a su segunda conclusión: Los tiempos de demora en los módulos de atención al cliente se debe a las falencias presentadas en el sistema operativo, base de datos e internet, por lo que la molestia por parte de los usuarios y colaboradores no se hace esperar por lo que no se agiliza la atención pertinente y rápida. La comunicación entre el jefe y subalternos del área de servicio al cliente de CNEL-EP se puede considerar muy buena, sin embargo, existe bastantes falencias en cómo se llega al cliente, esto

afectaría en el manejo y soluciones que se les dan a los clientes por los reclamos o quejas presentadas”.

(Beltrán, 2018), Sustentó la tesis: *“Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio”*. Realizado en la ciudad de Cuautitlán Izcalli, Universidad Nacional Autónoma de México. Su objetivo general fue: “Dar a conocer la influencia sobre la Calidad en el Servicio al Cliente para una mejora en la satisfacción y lealtad del Cliente hacia la organización. Concluyó. El cumplimiento al cliente es importante desde un enfoque tan simple como lo dice claramente la frase: *Todo inicia y termina con nuestro cliente*, nuestro proceso de venta se encarga de dar información e influir en la decisión de compra, lo que hará que nuestra empresa se desarrolle. No se trata de ofrecer, lo fundamental es entregar en tiempo y forma lo que ofrecemos, debe de ser nuestro compromiso y nuestro enfoque, un cliente satisfecho se convertirá en una segunda oportunidad de hacer negocio. A través de la implementación de un Sistema de Calidad en nuestros procesos, ayudará eficazmente al Servicio al Cliente en la organización, que es un departamento clave en la lealtad de los clientes ya que tendremos una mejora sustancial en la reducción de quejas e incluso en la rapidez y consistencia para dar solución a los problemas que en un futuro puedan presentarse. Todo esto con el objetivo de exceder las expectativas de nuestros clientes, que como inicio se hará bajo un proceso que estandarice las situaciones que ocurren día a día, después se volverá un hábito, dando como resultado clientes satisfechos, que reciban lo que compraron con un servicio de calidad, siendo congruentes entre lo que implementamos y lo que hacemos, el negocio se desarrollará de manera natural, convirtiéndonos en la solución de los clientes”.

(López & Roa, 2016), Sostentaron en la Universidad Libre de Bogotá la tesis ***“Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K.LTDA. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015”***. Plantean como objetivo general: “Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Concluyeron: que, la organización debería establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones trabajen conjuntamente bajo los mismos objetivos para poder mejorar la empresa, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015, así mismo el correcto uso de las 31 herramientas de medición, un correcto análisis y mejora continua permitirá a la empresa tener información acerca de los requerimientos del cliente todo ello permitirá a la empresa ser más competitivo ya que nos encontramos en un mercado globalizado y también se podrá diferenciar de la competencia, por lo tanto la empresa ve en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad una oportunidad para aumentar la confiabilidad en los servicios y mejorar su imagen corporativa y fidelización del cliente”.

(Llano, 2016) Sostentó en la Universidad Complutense de Madrid la tesis: ***“Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región”***, plantea como objetivo general: “Analizar el impacto del nivel de institucionalización de las burocracias meritocráticas nacionales latinoamericanas sobre diversos aspectos ligados al sistema político administrativo; concluyendo en qué, las burocracias más politizadas normalmente son injustas, no son transparentes y son constantemente integradas con gobiernos ineficientes. Sin embargo, el grado de la evolución de las burocracias meritocráticas no refleja confiabilidad dentro de la administración

pública, ya que previene y nos dice que los países que adoptan una función pública y obtienen una mayor confianza cívica entre los ciudadanos superan el promedio regional, mientras que los países con burocracias están por debajo del promedio. Luego de observar varios factores y el grado de politización de la burocracia en América Latina. Asimismo, analizar el impacto del nivel de institucionalización de las burocracias meritocráticas nacionales latinoamericanas sobre diversos aspectos ligados al sistema político administrativo, su metodología fue: los tipos de relevamiento empírico serán tanto cuantitativos como cualitativos”.

(Rocca, 2016) Sustentó en la Universidad Nacional de la Plata Argentina la tesis: *“Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso”*, planteando su objetivo general: “Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes cinco dimensiones: Elementos tangibles; Confiabilidad del servicio; Capacidad de respuesta; Seguridad y Empatía. Concluyendo que, el nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra *Satisfecho* y *Algo Insatisfecho*, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873”.

## **2.2 Bases Teóricas o científicas**

### **2.2.1 Variable X: Burocracia**

#### **2.2.1.1 Definición de la Burocracia**

Según, Gómez, (2001), sociólogo de profesión, nos refiere que “la burocracia (administrativa) viene a ser una forma de organización y de

gestión el cual se ha ido insertando en la empresa privada, asimismo, la administración de bienes y servicios públicos”. En ese sentido podemos resumir lo citado por el autor, que la burocracia en términos cortos es el conjunto de procesos, de actividades y tramitaciones a seguir para la solución de alguna de las necesidades de algún asunto administrativo. Por último, podemos decir que la burocracia vendría a ser un modelo de diseño de gestión que se ha adoptado en la administración pública y privada.

Según Weber, (1971), “la burocracia es definida como el tipo ideal de organización, caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía definida con claridad, reglas y reglamentos detallados, e impersonalidad en las relaciones. Etimológicamente, el término burocracia proviene del francés *bureau* (escritorio, oficina) y del latín *cratos* (poder), lo cual vendría a ser el gobierno por parte de una oficina. El primer uso del término *burocracia* se atribuye a un ministro del gobierno francés del siglo XVIII, refiriéndose a la totalidad de las oficinas públicas, sin embargo, fue Max Weber quien acuñó el término para darle sentido a su teoría social”.

### **2.2.1.2 Dimensiones de la burocracia**

#### **X1: Carácter formal de las normas y reglamentos**

Según Gómez, (2001, p. 21), “La estructura burocrática está basada en normas y reglamentos que se encuentran establecidos de manera legal. En el caso actual de la administración pública ecuatoriana, podemos distinguir a la Constitución de la República como la Carta Magna de toda actividad y procedimiento, sin embargo, a ella le siguen leyes, reglamentos, normas

técnicas, resoluciones, decretos y otro tipo de documentos legales que rigen las actividades y procesos de toda institución pública”.

Estos documentos, pretenden la racionalización de los procesos, considerando que cada uno de ellos ha sido planteado, a la vez puedan ser generalizados. La burocracia hace que las decisiones realizadas sean por escrito llegando a dificultar los procesos. En otra palabra la burocracia busca la legalidad de la normativa de la correspondiente área, que se encuentran al mando de un ejecutivo. Esta legalidad se puede explicar a través del modelo de autoridad de Weber, donde la legalización depende de un liderazgo que no sea carismático sino racional.

## **X2: División del trabajo**

Según Smith, (1776) “La división del trabajo consiste en la partición de las diferentes tareas que conforman el proceso productivo de un bien o servicio, el cual se reparte entre un grupo determinado de personas”.

En otras palabras, la división del trabajo, aunque tiende a confundirse, es el origen de la especialización del trabajo. Esta consiste en la fragmentación de las tareas necesarias para la producción de un bien o servicio, las cuales se reparten entre una serie de individuos, habitualmente, en base a su fuerza, capacidad, especialidad o naturaleza. Con el tiempo, la división del trabajo permitió el incremento de la productividad en determinadas tareas mediante la especialización, así como el desarrollo de las sociedades.

### **X3: Jerarquía de la autoridad**

Según Weber, (1971), “Es la autoridad la que proporciona el poder en cualquier tipo de organización. La burocracia instituye los cargos según el principio de jerarquía”.

Por ello se entiende que los cargos inferiores deben contar con la supervisión de un superior. De allí que nos menciona que ningún cargo debe estar sin control. De ahí la imperiosa necesidad que la jerarquía de las autoridades se encuentra regidas por los diversos niveles dirigidas por su autoridad responsable, que a la vez son parte de la estructura jerárquica de la organización. Por último, podemos referir que el modelo jerárquico protege a los subordinados de una arbitrariedad, puesto que se encuentra tipificado en el manual de organizaciones y funciones.

### **X4: Meritocracia**

Según Weber, (1971) “La burocracia hace la selección de personas en el mérito y la competencia técnica, y no en preferencias e intereses personales”. Asimismo, el autor refiere que “el ingreso, promoción se realiza mediante la evaluación y clasificación según lo estipulado por la organización y no en función a sus méritos particulares. Por ello que, el cumplimiento de las diversas actividades de la organización sea racional, y que dicho ocupante sea especializado en el cargo, es así que de esta manera podemos considerar el perfil de cada servidor. Dentro del sistema burocrático es la persona que debe adaptarse al perfil del cargo, y no al revés. Es común en las organizaciones burocráticas encontrar la aplicación de pruebas,

concursos de méritos, evaluaciones, entrevistas y otros tipos de métodos de selección y evaluación de personal, para otorgar cargos, ascensos o cambios de funciones”. A través de este factor, Weber pretende terminar con la administración anterior que estaba basada en el estatus social, el linaje o el parentesco al momento de otorgar cargos o responsabilidades. Para Weber, es fundamental tener al hombre adecuado en el puesto adecuado para alcanzar un verdadero nivel de productividad.

## **2.2.2 Variable Y: Satisfacción de los usuarios**

### **2.2.2.1 Definición de satisfacción de los usuarios**

Según Kotler & Keller, (2006), “es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios”. Asimismo, se puede conceptualizar como “el nivel de estado de ánimo que presenta el individuo, que a la vez es la consecuencia entre la comparación de la percepción de un producto o servicio de acuerdo con sus propias expectativas. Por otro lado, podemos decir que la satisfacción de los clientes es un término netamente relacionado con el marketing el cual pretende impactar asimismo fidelizar el buen estado de los individuos en referencia a un producto o servicio brindado”.

### **2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

#### **Y1: Atención al usuario**

Según De la Parra, (1997, p. 2), “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externo”.

#### **Y2: Expectativas**

Según Montesinos, (2015), “tienen que ver con lo que espera recibir el cliente. De tal modo que si se acepta la existencia de la calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles se puede hablar de expectativas tangibles e intangibles”.

#### **Y3: Experiencia**

Según Montesinos, (2015) es el proceso que lleva acabo el usuario cuando tiene interacción con el producto.

## **2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones)**

### **- Burocracia**

Viene a ser una forma de organización y de gestión el cual se ha ido insertando en la empresa privada, asimismo, a la administración de bienes y servicios públicos.

**- Carácter formal de normas y reglamentos**

La estructura burocrática está fundada en normas y reglamentos que se encuentran establecidos de manera legal.

**- División de trabajo**

La estructura burocrática está establecida en normas y reglamentos que se encuentran establecidos de manera legal.

**- Jerarquía de la autoridad**

Es la autoridad la que proporciona el poder en cualquier tipo de organización.

**- Meritocracia**

La burocracia hace la selección de personas en el mérito y la competencia técnica, y no en preferencias e intereses personales

**- Satisfacción de los usuarios**

Es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios.

**- Atención al usuario**

Es el conjunto de estrategias diseñadas por la empresa para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus clientes externos que sus competidores.

**- Expectativas**

Tienen que ver con lo que espera recibir el cliente.

**- Experiencia**

Es el proceso que lleva acabo el usuario cuando tiene interacción con el producto o servicio.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

#### 3.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación indirecta entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- b) Existe relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- c) Existe relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- d) Existe relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.

#### 3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

##### 3.3.1 Definición conceptual

###### **Burocracia**

Según. Gómez, (2001), sociólogo de profesión, nos refiere que la burocracia (administrativa) viene a ser una forma de organización y de gestión el cual se ha ido

insertando en la empresa privada, asimismo, a la administración de bienes y servicios públicos.

### **Satisfacción de los usuarios**

Según Kotler & Keller, (2006), “es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios”.

### 3.3.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
<b>X</b> <b>Burocracia</b>	Según, (Gómez, 2001) “la burocracia (administrativa) viene a ser una forma de organización y de gestión el cual se ha ido insertando en la empresa privada, asimismo, la administración de bienes y servicios públicos”. En ese sentido podemos resumir lo citado por el autor, que la burocracia en términos cortos es el conjunto de procesos, de actividades y tramitaciones a seguir para la solución de alguna de las necesidades de algún asunto administrativo. Por último, podemos decir que la burocracia vendría a ser un modelo de diseño de gestión que se ha adoptado en la administración pública y privada”.	Carácter formal de las normas y reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas</li> <li>- Reglamentos</li> </ul>	Ordinal
		División del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Procedimientos Administrativos</li> <li>- Organigrama</li> </ul>	
		Jerarquía de la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones</li> <li>- Principio de jerarquía</li> </ul>	
		Meritocracia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección de personal</li> <li>- Competencia técnica</li> </ul>	
<b>Y:</b> <b>Satisfacción de los usuarios</b>	Según (Kotler & Keller, 2006), “es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios. Asimismo, se puede conceptualizar como el nivel de estado de ánimo que presenta el individuo, que a la vez es la consecuencia entre la comparación de la percepción de un producto o servicio de acuerdo con sus propias expectativas”	Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Tiempo de espera</li> </ul>	Ordinal
		Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducta del personal</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>	
		Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del servicio</li> <li>- Recomendación del servicio</li> </ul>	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de la Investigación**

Según (Sánchez & Reyes, 2009) “El método general de la investigación será: El método científico es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un fin o una meta”. “En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado” (p.23).

#### **4.2 Tipo de la Investigación**

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “el tipo de la investigación fue de tipo aplicada que es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal” (p. 37).

#### **4.3 Nivel de Investigación**

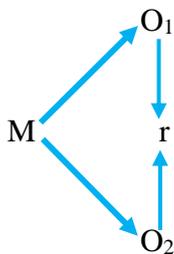
Según (Hernández et al., 2014, p. 93), el nivel de la investigación será: “El correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás

alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia”.

#### 4.4 Diseño de Investigación

Según (Hernández et al., 2014) El diseño general será: El no experimental que se define “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Para nuestro trabajo de investigación, hemos utilizado el esquema, según (Sánchez & Reyes, 2009):



Donde:

M = Muestra, conformada por 24 trabajadores

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables

## **4.5 Población y muestra**

### **4.5.1 Población**

La población para (Carrasco, 2016, p. 236) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. Para la aplicación de la encuesta, nuestra unidad de observación fue 24 trabajadores (personal no docente) de la Universidad Peruana Los Andes.

### **4.5.2 Muestra**

La técnica empleada para la muestra, fue de tipo no probabilístico, es decir muestreo por conveniencia o juicio del investigador, por lo tanto, nuestro sujeto de análisis fueron 24 trabajadores (personal no docente) de la Universidad Peruana Los Andes.

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos**

Según (Carrasco, 2016, p. 314) “La técnica es la encuesta, el cual permite la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

## **4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos**

Según (Salkind, 1999. p. 149), se utilizó: “El cuestionario, el cual, son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador (muchos son auto administrados)”.

## **4.6.3 Validez y Confiabilidad**

### **4.6.3.1 Validez**

En nuestra investigación para efectuar la validez de los cuestionarios aplicados, recorrimos a un Juicio de Expertos, conformado por tres docentes expertos investigadores, quienes evaluaron, y con sus respectivas sugerencias se ha corregido la tesis, y para que finalmente aprobaran nuestro trabajo de investigación.

### **4.6.3.2 Confiabilidad**

Se confirmó mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual fueron aplicados nuestros dos instrumentos de medición. Los cuestionarios fueron medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*, con la ayuda del paquete estadístico SPSS25.

**Tabla 1*****Estadístico de fiabilidad de la burocracia***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	20

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2*****Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3*****Escala de Vellis***

Por debajo de .60	Inaceptable
De .60 a .65	Indeseable
Entre .65 y .70	Mínimamente aceptable
De .70 a .80	Respetable
De .80 a .90	Muy buena

**Interpretación:** Tomando el software SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad del primer instrumento burocracia, compuesto por 20 interrogantes cuyo Alfa de Cronbach de 0,986 y de acuerdo a la escala de Vellis, es muy buena; asimismo para el segundo instrumento satisfacción de los usuarios conformado por 22 preguntas se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,985, el cual según la escala de Vellis, es muy buena.

## **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

### **En la estadística descriptiva**

Hemos empleado la distribución de frecuencias, explicadas en las tablas y gráficos, cada una con sus interpretaciones.

### **En la estadística inferencial**

Para establecer la normalidad de las variables de grupos hemos utilizado la prueba de Shapiro – Wilk. Para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico *r de Pearson*.

## **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

La presente investigación está realizada con los aspectos éticos exigidos por la Universidad Peruana Los Andes, por lo expuesto, nos sometemos a las correspondientes instancias de ser detectado algún tipo de plagio de otras investigaciones. Para ellos presentamos como declaración jurada que los datos presentados siendo de nuestra autoría.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

##### 5.1.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

###### En la estadística descriptiva

Hemos empleado la distribución de frecuencias, distribuidas en tablas y gráficos, cada una con sus interpretaciones.

###### En la estadística inferencial

Para establecer la normalidad de las variables de grupos hemos utilizado la prueba de Shapiro – Wilk y para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico hemos utilizado la *r de Pearson*.

##### 5.1.2 Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk

$H_0$  : La distribución es normal

$H_1$  : La distribución no es normal

**Tabla 4**  
***Prueba de normalidad***

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Burocracia	,210	24	,008	,837	24	,001
Satisfacción de los usuarios	,150	24	,174	,901	24	,022

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Tomando como muestra a 24 encuestados con la correlación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia menor a 0,05, (Sig E = 0,001 < 0,05 Sig T), asimismo, las distribuciones de los datos de la muestra no son normales, y aplicaremos la prueba de hipótesis, el estadístico Rho de Spearman.

**Tabla 5**  
***Burocracia***

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	11	45,8	45,8	58,3
	Aceptable	10	41,7	41,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 1

*Resultado estadístico de la variable burocracia*

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Analizando que de los 24 encuestados: el 12,5% (03) indicaron conocer poco; el 45,8% (11) indicaron conocer regular; el 41,7% (10) indicaron conocer aceptablemente. Por tanto, podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento regular sobre la burocracia.

Tabla 6

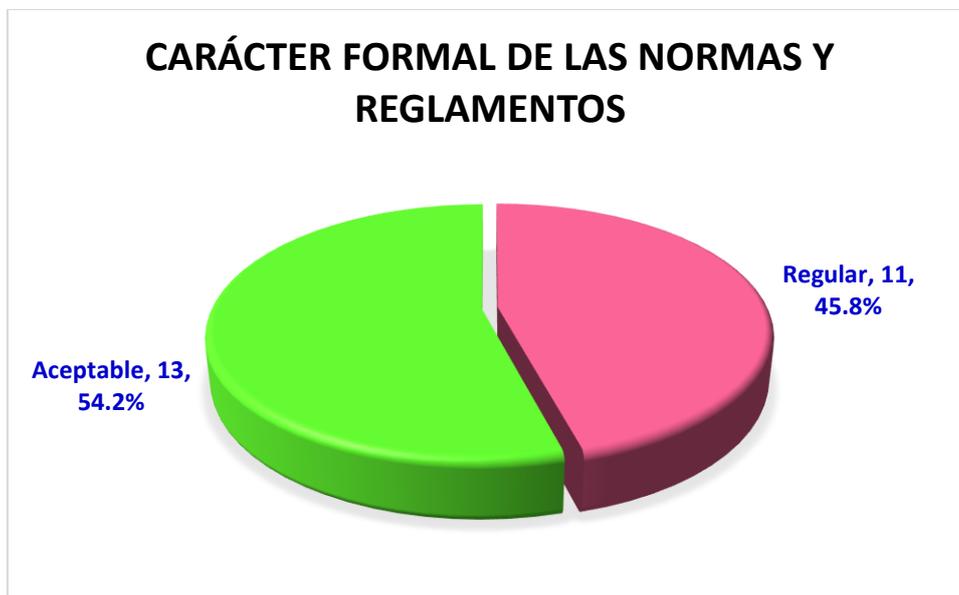
*Carácter formal de normas y reglamentos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	11	45,8	45,8	45,8
	Aceptable	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 2

*Resultado estadístico de la dimensión carácter formal de normas y reglamentos*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** En relación a los 24 encuestados: el 45,8% (11) mencionaron conocer regular; el 54,2% (13) mencionaron conocer aceptablemente; De lo expuesto, podemos asegurar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento aceptable sobre el carácter formal de las normas y reglamentos.

Tabla 7

*División de trabajo*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	10	41,7	41,7	41,7
	Aceptable	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 3

*Resultado estadístico de la dimensión división de trabajo*

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** De los 24 encuestados: el 41,7% (10) opinaron conocer regular; el 58,3% (14) opinaron conocer aceptablemente. Por lo que, podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento aceptable sobre la división del trabajo, es por ello que al dividir el proceso de producción en diferentes etapas permite a los trabajadores especializarse en tareas específicas.

Tabla 8

*Jerarquía de la autoridad*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco	2	8,3	8,3	8,3
	Regular	7	29,2	29,2	37,5
	Aceptable	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 4****Resultado estadístico de la dimensión jerarquía de la autoridad**

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** En relación de los 24 encuestados: el 8,3% (2) expresaron conocer poco; el 29,2% (07) expresaron conocer regular; el 62,5% (15) expresaron conocer aceptablemente. Por lo que, podemos asegurar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento aceptable sobre la jerarquía de la autoridad.

**Tabla 9****Meritocracia**

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco	14	58,3	58,3	58,3
	Regular	10	41,7	41,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 5

*Resultado estadístico de la dimensión meritocracia*

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Observamos que de los 24 encuestados: el 58,3% (14) opinaron conocer poco; el 41,7% (10) opinaron conocer aceptablemente; Asimismo, podemos asegurar que, los encuestados de la universidad tienen un poco conocimiento sobre la meritocracia.

Tabla 10

*Satisfacción de los usuarios*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco	10	41,7	41,7	41,7
	Regular	10	41,7	41,7	83,3
	Aceptable	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 6

*Resultado estadístico de la variable satisfacción de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Analizando que de los 24 encuestados: el 41,7% (10) opinaron conocer poco; el 41,7% (10) opinaron conocer regularmente; el 16,7% (04) opinaron conocer aceptablemente. Podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento regular sobre la satisfacción de los usuarios.

Tabla 11

*Atención al usuario*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco	10	41,7	41,7	41,7
	Regular	8	33,3	33,3	75,0
	Aceptable	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 7

*Resultado estadístico de la dimensión atención al usuario*

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Analizando que de los 24 encuestados: el 41,7% (10) manifestaron conocer poco; el 33,3% (08) manifestaron conocer regular; el 25,0% (06) manifestaron conocer aceptablemente. Por ello, podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un poco conocimiento sobre la atención al usuario.

Tabla 12

*Expectativas*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco	5	20,8	20,8	20,8
	Regular	15	62,5	62,5	83,3
	Aceptable	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 8

*Resultado estadístico de la dimensión expectativas*

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** En relación a los 24 encuestados: el 20,8% (05) mencionaron conocer poco; el 62,5% (15) mencionaron conocer regularmente; el 16,7% (04) mencionaron conocer aceptablemente. Asimismo, podemos afirmar que los encuestados de la universidad tienen un conocimiento regular sobre las expectativas.

Tabla 13

*Experiencia*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco	14	58,3	58,3	58,3
	Regular	6	25,0	25,0	83,3
	Aceptable	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 1****Resultado estadístico de la dimensión experiencia**

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** De los 24 encuestados: el 58,3% (14) manifestaron conocer poco; el 25,0% (06) manifestaron conocer regularmente; el 16,7% (04) manifestaron conocer aceptablemente. Asimismo, podemos afirmar que, los encuestados de la universidad tienen un poco conocimiento sobre la experiencia.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

**Tabla 14**  
**Escala de correlación**

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### 5.2.1 Hipótesis General

**H<sub>G</sub>:** Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

**H<sub>o</sub>:** No Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación = 0,05

**Tabla 15**  
*Nivel de correlación entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios*

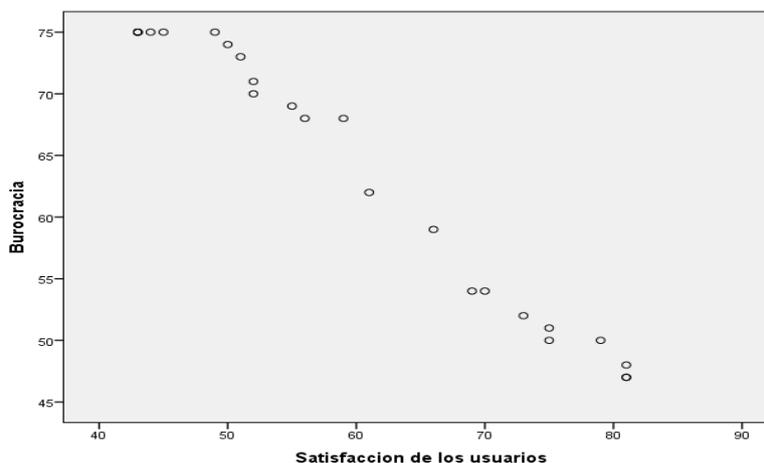
		<b>Correlaciones</b>		
			Burocracia	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Burocracia	Coefficiente de correlación	1,000	<b>-,991**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	<b>,000</b>
		N	24	24
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,991**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		N	24	24

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 10**

*Diagrama de dispersión entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0,000 < 0,05$  rechazamos  $H_0$  y se acepta la  $H_G$ : Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Por lo tanto, observamos una correlación negativa muy alta con un “r” = -0,991. De esta manera concluimos que, a menor burocracia, mayor será la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

## 5.2.2 Hipótesis Específicas

### Hipótesis Especifica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación indirecta entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación indirecta entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0,05

**Tabla 16**

*Nivel de correlación entre el carácter formal de normas y reglamentos y la satisfacción de los usuarios*

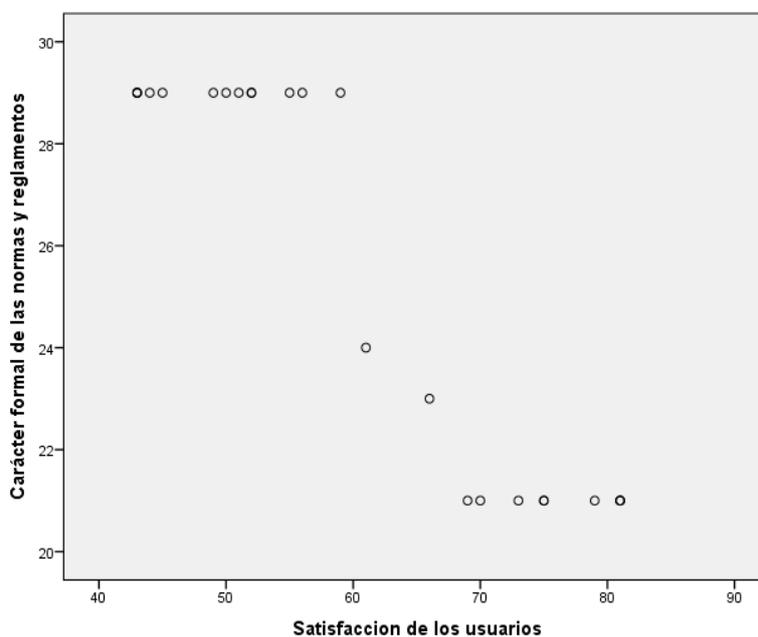
		Correlaciones		
Rho de Spearman	Carácter formal de las normas y reglamentos	Coefficiente de correlación	Carácter formal de las normas y reglamentos	Satisfacción de los usuarios
		Sig. (bilateral)	1,000	<b>-,891**</b>
		N	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	24	24
		Sig. (bilateral)	-,891**	1,000
		N	,000	.
			24	24

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 11**

*Diagrama de dispersión entre el carácter formal de normas y reglamentos y la satisfacción de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0,000 < 0,05$  rechazamos  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación indirecta entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Por tanto, se observa una correlación negativa alta con un “r” = -0,891, de esta manera concluimos que, a menor carácter formal de las normas y reglamentos, se mejorará la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

### **Hipótesis Específica 2**

**H<sub>2</sub>:** Existe relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0,05

**Tabla 17**

*Nivel de correlación entre la división de trabajo y la satisfacción de los usuarios*

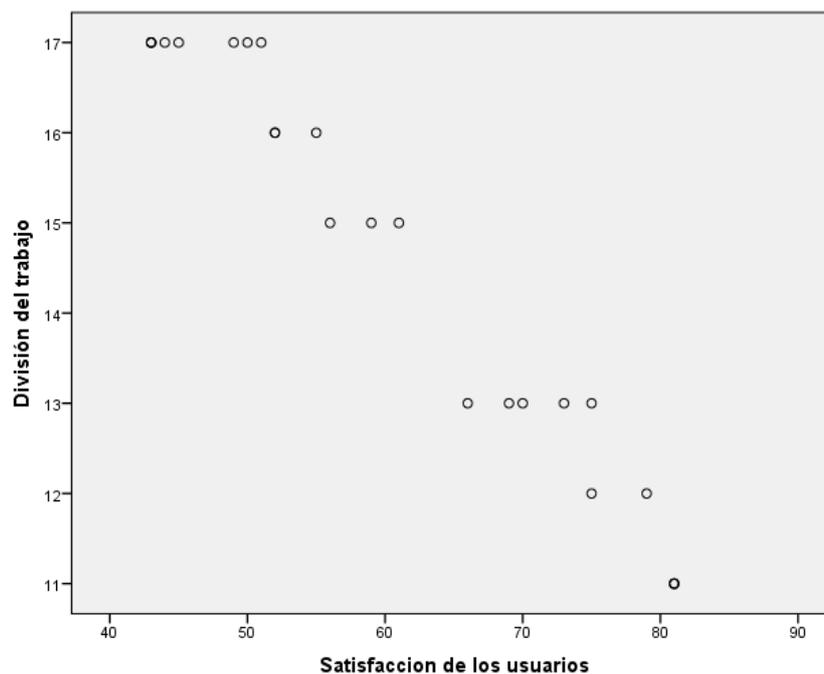
		<b>Correlaciones</b>		
Rho de Spearman	División del trabajo	Coefficiente de correlación	División del trabajo 1,000	Satisfacción de los usuarios <b>-,975**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión entre la división de trabajo y la satisfacción de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0,000 < 0,05$  rechazamos  $H_0$  y se acepta la  $H_2$ : Existe relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Por tanto, observamos una correlación negativa muy alta con un “r” = -0,975. De esta manera concluimos que, a menor división del trabajo, se agilizan los trámites, y de esta manera se mejorará la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

### Hipótesis Especifica 3

**H<sub>3</sub>:** Existe relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0,05

**Tabla 18**

*Nivel de correlación entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios*

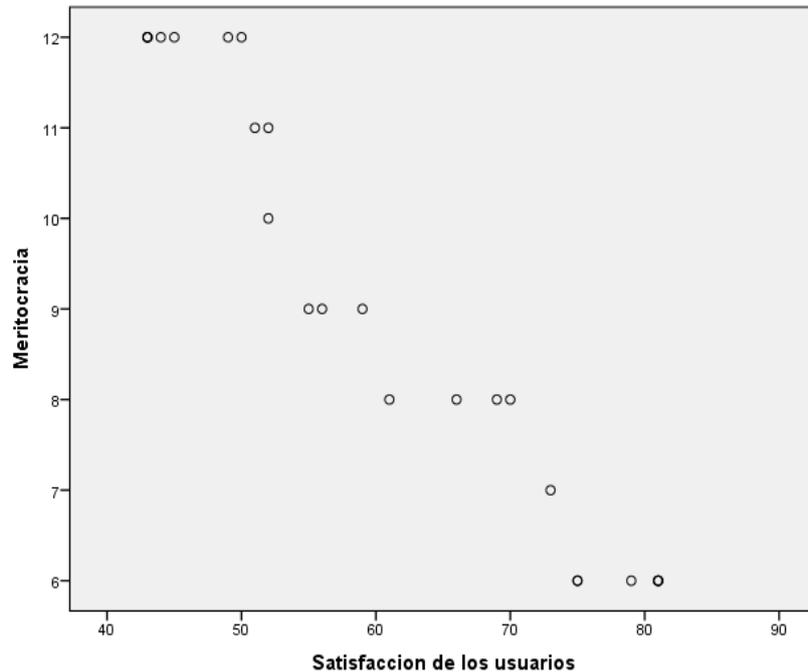
Correlaciones				
Rho de Spearman	Jerarquía de la autoridad	Coefficiente de correlación	Jerarquía de la autoridad	Satisfacción de los usuarios
		Sig. (bilateral)	1,000	<b>-,978**</b>
		N	.	,000
			24	24
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 13**

**Diagrama de dispersión entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0,000 < 0,05$  rechazamos  $H_0$  y se acepta la  $H_3$ : Existe relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Por lo tanto, observamos una correlación negativa muy alta con un “ $r$ ” = -0,978, asimismo concluimos que, a menor jerarquía de las autoridades, incrementa la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

#### **Hipótesis Específica 4**

**H<sub>4</sub>:** Existe relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0,05

**Tabla 19**

*Nivel de correlación entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios*

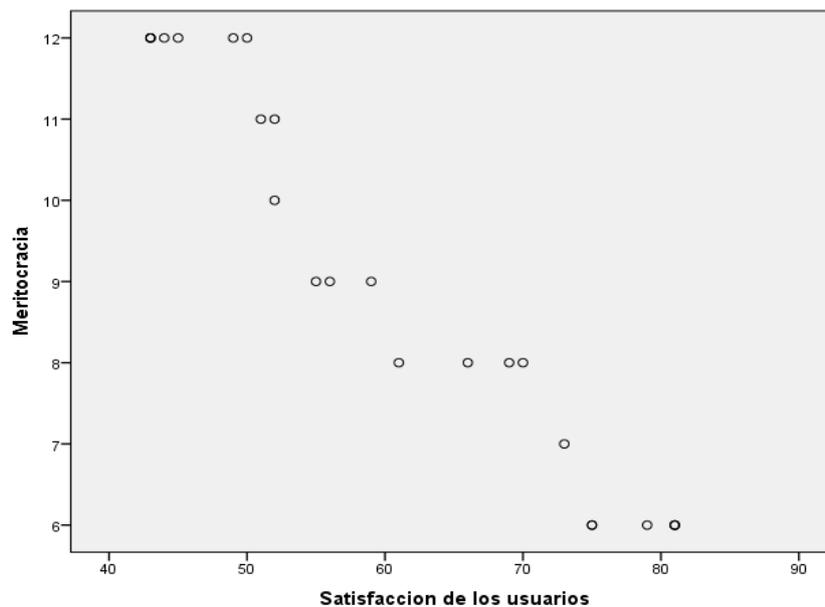
		<b>Correlaciones</b>		
Rho de Spearman	Meritocracia	Coefficiente de correlación	1,000	Satisfacción de los usuarios <b>-,978**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Figura 14**

*Diagrama de dispersión entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0,000 < 0,05$  rechazamos  $H_0$  y se acepta la  $H_4$ : Existe relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Por esta razón, se observa una correlación negativa muy alta con un “r” = -0,978, del mismo modo, podemos deducir que, a menor meritocracia, se mejorará la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con nuestra investigación demostramos que a menor burocracia en la universidad será mejor la satisfacción de los usuarios

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado y demostrado que los encuestados, no tienen un conocimiento adecuado de cómo llegar a satisfacer a los usuarios con el servicio que está brindando.

En concordancia a la variable burocracia, los resultados según la tabla 5 y figura 1 se observa que de los 24 encuestados: el 12,5% (03) indicaron conocer poco; el 45,8% (11) indicaron conocer regular; el 41,7% (10) indicaron conocer aceptablemente. Por tanto, podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento regular sobre la burocracia. Seguidamente tenemos los resultados de la segunda variable según la tabla 10 y figura 6, se observa que de los 24 encuestados: el 41,7% (10) opinaron conocer poco; el 41,7% (10) opinaron conocer regularmente; el 16,7% (04) opinaron conocer aceptablemente. Podemos mencionar que, los encuestados de la universidad tienen un conocimiento regular sobre la satisfacción de los usuarios, ya que la satisfacción de los usuarios tiene mucha importancia en referencia a la burocracia. De lo hallado, podemos referir que los encuestados no cuentan con conocimiento adecuado del cómo llegar a la satisfacción de los usuarios, puesto que ha quedado demostrado en nuestra investigación, que el servicio que se brinda no es la adecuada y los usuarios no se sienten satisfechos con ello.

Como consecuencia, nuestros resultados de investigación concuerdan con investigaciones que persiguen la misma línea. A continuación, pasamos a detallarlos.

A nivel nacional tenemos la investigación de (Barrera, 2019), quien sustentó la tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la*

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*". Su conclusión fue en cuanto a la satisfacción del usuario los resultados muestran la necesidad de considerar lo que espera el usuario de los servicios prestados, así como la evaluación que realiza según los servicios obtenidos que permitirá tener la opinión de quienes hacen uso de dicho servicio, el valor que perciben, las quejas que realizan cuando el personal no está en su lugar de trabajo. Concordamos con lo señalado por el autor, ya que los resultados obtenidos en la presente investigación permiten reafirmar la necesidad de priorizar la satisfacción del usuario con una atención de calidad en la Universidad Peruana Los Andes. Seguidamente tenemos la investigación de (Gomero, 2019) quien sustentó en la Universidad Cesar Vallejo la tesis: ***"Modernización de la gestión pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochiri, Lima, 2019"***. Su conclusión fue que, de acuerdo al objetivo general propuesto que fue determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019 se ha obtenido los resultados existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019 ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,669; correlación positiva moderada). Por tanto, a mayores niveles de modernización en la gestión pública mejores niveles de burocracia del sector educación. De igual manera podemos observar que dicha investigación emplea la variable burocracia que relaciona la gestión pública con una correlación positiva moderada. De esta manera podemos evidenciar que la variable burocracia tiende a mejorar de acuerdo a la modernización. Seguidamente tenemos la investigación de (Noriega, 2019), sustentó en la Universidad Andina del Cusco la tesis: ***"La Burocracia en la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura – Cusco - 2018"***. Concluyó que los resultados obtenidos el 74% indicaron que la burocracia está medianamente establecida, debido a que falta implementar algunas normas, reglamentos de la oficina de administración, actualización de la mayoría de los documentos de

gestión (Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal) para una mejor información y realización de trabajo por parte del personal; además existe cierta deficiencia en cómo se realiza la convocatoria del personal nuevo para la ocupación de un puesto o cargo debido al manejo por política y simpatía en cada nueva gestión. Tal como se muestra en la investigación podemos observar que, las normas y/o los reglamentos en dicha institución, no están bien implementadas, con ello concordamos con nuestra investigación ya que en la universidad de manera similar sus normas y reglamentos no se encuentran adecuados. Asimismo, que, para cubrir un puesto de trabajo en la universidad, se debe de convocar a un concurso y elegir de acuerdo a la meritocracia y no por simpatía, como a la fecha viene ocurriendo. Prosiguiendo, tenemos la investigación de (Gonzales, 2017) sustentó en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno la tesis: ***“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017”***. Quien concluyó que, la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, es percibida por los estudiantes usuarios como regular en un 79%, porque eventualmente los empleados asumen sus 16 funciones por delegación, así mismo el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria permanente y la prevención. Podemos observar que la calidad de servicio juega un papel preponderante en la satisfacción de los usuarios, y el trabajo en equipo es de vital importancia para el trabajo eficiente y eficaz dentro de la facultad según Gonzales; hecho que no sucede en la universidad ya que cada facultad, trabaja aisladamente.

A nivel internacional, tenemos la investigación realizada (Obregón & Ponce, 2018), Sustentaron en la Universidad de Guayaquil la tesis: ***“Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a CNEL-EP matriz Guayaquil”***. Quienes concluyeron que, los

factores que inciden en la demora en trámites de solución en el área del servicio al cliente se ha visto quebrantado por la falta de compromiso y conciencia social por parte de los empleados, la falta de capacitación en temas relacionados directamente con el desarrollo y eficiencia de sus actividades y la falta de motivación hacia los colaboradores del área lo que ha influenciado en la gestión de cada uno de los dieciocho colaboradores. Dichos investigadores demostraron que, la lentitud de los procesos administrativos son retrasados a falta de compromiso, motivación y capacitación a sus colaboradores. Coincidimos con dicha investigación ya que en la universidad no existe capacitación ni motivación continua a sus trabajadores. Por ultimo tenemos la investigación de (Llano, 2016) sustentó en la Universidad Complutense de Madrid la tesis: ***“Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región”***. Su conclusión fue propone un modelo de cambio institucional basado en una hipótesis relativa al grado de institucionalización de las burocracias meritocráticas en América Latina. De conformidad el modelo esbozado, el desarrollo y nivel de implantación de las meritocracias depende tanto de la participación activa de actores de la sociedad civil y estatales, como de la prevalencia de un determinado andamiaje político-institucional. Lo vertido por el investigador demuestra que, la meritocracia depende tanto de la participación de los actores como de la sociedad civil. Concordamos con dicha investigación ya que, en la universidad no existe la meritocracia, en el personal no docente como en las autoridades.

## CONCLUSIONES

1. Se encontró una relación indirecta entre burocracia y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.
2. Se estableció que existe una relación indirecta entre el carácter formal de las normas y los reglamentos y la satisfacción en los usuarios.
3. Existe una relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios.
4. Se estableció que existe una relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios.
5. Se determinó que existe una relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes, establecer dentro del Manual de Organización y Funciones, labores bien definidas para cada área.
2. A las autoridades, sugerimos, modificar los reglamentos, para simplificar los requisitos establecidos en cada trámite administrativo.
3. A los directivos y Oficina de Recursos Humanos, realizar continuamente talleres y capacitaciones para el personal, para que puedan desempeñarse adecuadamente en el área que se encuentren.
4. A las autoridades, sugerimos, elaborar un organigrama de manera horizontal, dejando de lado el organigrama vertical.
5. Al personal no docente de la universidad, sugerimos, capacitarse frecuentemente en cursos de especialización, para dar una mejor calidad de servicio al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrera L. Marisela (2019). "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018". Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

URI: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1072>

Gomero M. Flaviano (2019). "Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019". Universidad Cesar Vallejo.

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38659>

Noriega A. Sofia (2019). "La burocracia en la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura - Cusco - 2018".

URI: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3045>

Gonzales C. Omar (2017). "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Una-Puno, 2017"

URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6445>

Castañeda, M., Yeny, & Vásquez, G., Judith. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3957>

Obregón D. Xiomara & Ponce A. Ginger (2018). "Propuesta de Mejora de Procesos Administrativos Aplicado a CNEL-EP Matriz Guayaquil-

URI: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27190>

Beltrán C. Alan. (2018). "Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio" - Mexico

[http://132.248.9.41:8880/jspui/handle/DGB\\_UNAM/TES01000746529](http://132.248.9.41:8880/jspui/handle/DGB_UNAM/TES01000746529)

Fuente TESIUNAM: <http://132.248.9.195/ptd2016/junio/0746529/Index.html>

López P. Karen & Roa N. Ángelo (2016). "Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015

URI: <https://hdl.handle.net/10901/9161>

Llano, C., Maria 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.

URI: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37723/>

Rocca L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso.

URI: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

<https://doi.org/10.35537/10915/59570>

Carrasco, D. S. (2016a). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.

Carrasco, D. S. (2016b). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.

De la Parra Paz, E. (1997). Guía práctica para lograr calidad en el servicio. Ediciones Fiscales ISEF.

- Gómez, B. C. (2001). Burocracia y administración pública, por Carlos Gomez Bahillo, Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza (España).  
<http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/burocracia/>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014a). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014b). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Dirección de marketing, décimo segunda edición. Pearson Educación.
- Salkind, N. J. (1999). Métodos de investigación (Tercera). Prentice-Hall.
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). Metodología y Diseño en la Investigación Científica (Cuarta). Visión Universitaria.
- Smith, A. (1776) . Libro la riqueza de las Naciones
- Weber, C. (1971). Economía y Sociedad. Ed. Ciencias Sociales.

### **ANEXOS**

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Juicio de experto
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación de instrumentos

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la burocracia y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Establecer la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación indirecta entre burocracia y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	<b>Variable X:</b> Burocracia <b>Dimensiones:</b> X1: Carácter formal de las normas y reglamentos. X2: División del trabajo. X3: Jerarquía de la autoridad X4: Meritocracia  <b>Variable Y:</b> Satisfacción de los usuarios <b>Dimensiones:</b> Y1: Atención al usuario Y2: Expectativas Y3: Experiencia	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Científico <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> General: no experimental específico: relacional esquema: <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                     M --&gt; O1                     M --&gt; O2                     O1 -- r --&gt; O2                     </pre> <p>Donde:                          M = Muestra                          O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.                          O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.                          r = Correlación entre dichas variables.</p> </div>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Establecer la relación que existe entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación indirecta entre el carácter formal de las normas y reglamentos y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.		
¿Qué relación existe entre la división del trabajo y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Establecer la relación que existe entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación indirecta entre la división del trabajo y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.		
¿Qué relación existe entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Establecer la relación que existe entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación indirecta entre la jerarquía de la autoridad y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.		
¿Qué relación existe entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Establecer la relación que existe entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación indirecta entre la meritocracia y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019.		

**Población:** la población se da en base a 24 trabajadores (personal no docente) de la Universidad Peruana Los Andes.

**Muestra:** No probabilístico, o de conveniencia, o criterio del investigador, por lo tanto, encuestamos a 24 trabajadores (personal no docente) de la Universidad Peruana Los Andes.

**Técnicas:** La encuesta.

**Instrumentos:** El cuestionario.

**Técnicas de procesamiento y análisis de datos:**

**Estadística descriptiva:** Distribución de frecuencias, en tablas y gráficos.

**Estadística inferencial:** La prueba de la normalidad, para determinar las pruebas paramétricas y no paramétricas, para el logro de los objetivos y la prueba de hipótesis.

**Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Variable 1: Burocracia</b></p>	<p>Según, (Gómez, 2001), sociólogo de profesión, nos refiere que la burocracia (administrativa) viene a ser una forma de organización y de gestión el cual se ha ido insertando en la empresa privada, asimismo, a la a la administración de bienes y servicios públicos. En ese sentido podemos resumir lo citado por el autor, que la burocracia en términos cortos es el conjunto de procesos, de actividades y tramitaciones a seguir para la solución de alguna de las necesidades de algún asunto administrativa. Por último, podemos decir que la burocracia vendría a ser un modelo de diseño de gestión que se ha adoptado en la administración pública y privada.</p>	<p><b>D1: Carácter formal de las normas y reglamentos</b> La estructura burocrática está basada en normas y reglamentos que se encuentran establecidos de manera legal. En el caso actual de la administración pública ecuatoriana, podemos distinguir a la Constitución de la República como la Carta Magna de toda actividad y procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> <li>• Reglamentos</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
		<p><b>D2: División del trabajo</b> La estructura burocrática está basada en normas y reglamentos que se encuentran establecidos de manera legal. En el caso actual de la administración pública ecuatoriana, podemos distinguir a la Constitución de la República como la Carta Magna de toda actividad y procedimiento, sin embargo, a ella le siguen leyes, reglamentos, normas técnicas, resoluciones, decretos y otro tipo de documentos legales que rigen las actividades y procesos de toda institución pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procedimientos Administrativos</li> <li>• Organigrama</li> </ul>	
		<p><b>D3: Jerarquía de la autoridad</b> Es la autoridad la que proporciona el poder en cualquier tipo de organización. La burocracia instituye los cargos según el principio de jerarquía”. Por ello se entiende que los cargos inferiores deben estar contar con la supervisión de un superior. De allí que nos menciona que ningún cargo debe estar sin control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones</li> <li>• Principio de jerarquía</li> </ul>	

		<p><b>D4: Meritocracia</b>  La burocracia hace la selección de personas en el mérito y la competencia técnica, y no en preferencias e intereses personales”. Asimismo, el autor refiere que el ingreso, promoción se realiza mediante la evaluación y clasificación según lo estipulado por la organización y no en función a sus méritos particulares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de personal</li> </ul>	
<p><b>Variable 2: Satisfacción en los usuarios</b></p>	<p>Según (Kotler &amp; Keller, 2006), es concebido como la aprobación de placer o de rechazo que resulta de comparar las experiencias del adquirir otros bienes o servicios, con las expectativas de que espera obtener el cliente o usuario de los bienes y/o servicios. Asimismo, se puede conceptualizar como el nivel de estado de ánimo que presenta el individuo, que a la vez es la consecuencia entre la comparación de la percepción de un producto o servicio de acuerdo con sus propias expectativas.</p>	<p><b>D1: Atención al usuario</b>  Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
		<p><b>D2: Expectativa</b>  Tienen que ver con lo que espera recibir el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta del personal</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	
		<p><b>D3: Experiencia</b>  Es el proceso que lleva acabo el usuario cuando tiene interacción con el producto o servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del servicio</li> </ul>	

**Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala De Likert</b>	<b>N°</b>
<b>Variable 1. Burocracia</b>	D1. Carácter formal de las normas y reglamentos	Normas	¿En su opinión las normas que rigen a la universidad, son claras y objetivas, es decir son de fácil entendimiento?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
			¿Sabe Ud., si, la Universidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado?		2
			¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con plan estratégico institucional debidamente actualizado?		3
			¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con el manual de organizaciones y funciones?		4
		Reglamentos	¿Sabe Ud., si la universidad, cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones debidamente actualizados?		5
			¿En su opinión cree Ud., que las directivas internas de la universidad contribuyen a la agilización de los trámites documentarios?		6
			¿Sabe Ud., si el personal administrativo de la universidad, conoce el manual de organizaciones y funciones de la universidad?		7
			¿En su opinión el personal administrativo, participa en el mejoramiento de las normas y reglamentos que rigen a la universidad?		8
	D2. División de trabajo	Manual de Procedimientos Administrativos	¿Sabe Ud., si la universidad posee un manual de procedimientos administrativos, de acuerdo a los servicios académicos que brindan?		9
			¿En su opinión el organigrama de la universidad, se encuentra debidamente estructurado, indicando de manera clara las áreas y sub áreas que cuenta?		10
			¿Cree Ud., que las áreas de atención al cliente de la universidad, se encuentran bien organizadas?		11

		Organigrama	¿Cree Ud., que el personal administrativo con el que cuenta la universidad está debidamente capacitado para realizar las actividades funcionales encomendadas?		12	
	D3. Jerarquía de la autoridad	Organizaciones	¿Cree Ud., que los colaboradores administrativos de la universidad se encuentran debidamente organizados con el objetivo de agilizar los servicios a los usuarios?		13	
			¿En su opinión cree Ud., que las autoridades que administran la universidad, mantienen una comunicación fluida?		14	
			¿Cree Ud., que las distintas áreas de la universidad, cumplen sus funciones alineadas con los ejes estratégicos?		15	
			¿Sabe Ud., si el estatuto de la universidad es actualizado por lo menos cada 5 años?		16	
	D4: Meritocracia	Selección de personas	¿Sabe Ud., que si los puestos administrativos de la universidad, son copados con personal que han participado en una selección por concurso?		17	
			¿En su opinión los directivos de la universidad reúnen las competencias necesarias para dichos cargos?		18	
			¿Cree Ud., que la universidad selecciona a sus directivos, en función a sus méritos académicos?		19	
			¿Cree Ud., que los directivos de la universidad son elegidos de acuerdo a los años de servicio que prestan a la universidad?		20	
	<b>Variable 2. Satisfacción en los usuarios</b>	D1. Atención al usuario	Calidad		¿En su opinión la universidad presta un servicio ágil y adecuado de acuerdo a las expectativas de sus usuarios?	1
					¿Cree Ud., que la universidad debería contar con un registro de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, para ser considerados por las autoridades al momento de actualizar sus documentos administrativos?	2
					¿Sabe Ud., si la universidad realiza encuestas sobre la satisfacción de la atención del usuario?	3
					¿En su opinión la atención al usuario de la universidad es de calidad?	4
			1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente			

			¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es regular?		5	
			¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es inadecuada?		6	
		Tiempo de espera	¿Cree Ud., que los usuarios, se encuentran conforme con el tiempo de espera de los del tiempo que toman los trámites administrativos que solicitan?		7	
			¿Sabe Ud., si la universidad ha implementado tecnologías de información y comunicación que puedan hacer el seguimiento del estado de los trámites solicitados por los usuarios?		8	
			¿Cree Ud., que, los trámites administrativos de la universidad, podrían simplificarse con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación?		9	
			¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es adecuado?		10	
			¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es regular?		11	
			¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es inadecuado?		12	
		D2. Expectativas	Conducta del personal	¿Cree Ud., que la conducta del personal administrativo hacia los usuarios es adecuada?		13
				¿Sabe Ud., si el personal de atención directa al usuario cuenta con capacitación para la satisfacción de los usuarios de la universidad?		14
	¿Cree Ud., que el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios debería ser capacitados en la atención y satisfacción del usuario?				15	
	Infraestructura		¿Cree Ud., que la infraestructura administrativa con la que cuenta la universidad cuenta con los estándares de calidad que rigen a las universidades?		16	
		¿En su opinión, la estructura de la universidad cuenta con infraestructura para los usuarios con algún tipo de discapacidad?		17		

	D3. Experiencia	Percepción del servicio	¿En su opinión, los trabajadores administrativos cuentan con la experiencia necesaria para cubrir las áreas requeridas por la universidad?	18
¿Cree Ud., que se podría disminuir los procesos administrativos con el uso de la tecnología?			19	
¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es óptimos?			20	
¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es regular?			21	
¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es inadecuado?			22	

## **Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación**

### **CUESTIONARIO SOBRE LA BUROCRACIA**

#### **ESTIMADO SR(A):**

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación para poder graduarme como licenciado en administración. La variable a estudiar es la burocracia: Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
<b>Carácter formal de normas y reglamentos</b>						
01	¿En su opinión las normas que rigen a la universidad, son claras y objetivas, es decir son de fácil entendimiento?					
02	¿Sabe Ud., si, la Universidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado?					
03	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con plan estratégico institucional debidamente actualizado?					
04	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con el manual de organizaciones y funciones?					
05	¿Sabe Ud., si la universidad, cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones debidamente actualizados?					
06	¿En su opinión cree Ud., que las directivas internas de la universidad contribuyen a la agilización de los trámites documentarios?					
07	¿Sabe Ud., si el personal administrativo de la universidad, conoce el manual de organizaciones y funciones de la universidad?					
08	¿En su opinión el personal administrativo, participa en el mejoramiento de las normas y reglamentos que rigen a la universidad?					
<b>División de trabajo</b>						
09	¿Sabe Ud., si la universidad posee un manual de procedimientos administrativos, de acuerdo a los servicios académicos que brindan?					
10	¿En su opinión el organigrama de la universidad, se encuentra debidamente estructurado, indicando de manera clara las áreas y sub áreas que cuenta?					
11	¿Cree Ud., que las áreas de atención al cliente de la universidad, se encuentran bien organizadas?					
12	¿Cree Ud., que el personal administrativo con el que cuenta la universidad está debidamente capacitado para realizar las actividades funcionales encomendadas?					

<b>Jerarquía de la autoridad</b>					
<b>13</b>	¿Cree Ud., que los colaboradores administrativos de la universidad se encuentran debidamente organizados con el objetivo de agilizar los servicios a los usuarios?				
<b>14</b>	¿En su opinión cree Ud., que las autoridades que administran la universidad, mantienen una comunicación fluida?				
<b>15</b>	¿Cree Ud., que las distintas áreas de la universidad, cumplen sus funciones alineadas con los ejes estratégicos?				
<b>16</b>	¿Sabe Ud., si el estatuto de la universidad es actualizado por lo menos cada 5 años?				
<b>Meritocracia</b>					
<b>17</b>	¿Sabe Ud., que si los puestos administrativos de la universidad, son copados con personal que han participado en una selección por concurso?				
<b>18</b>	¿En su opinión los directivos de la universidad reúnen las competencias necesarias para dichos cargos?				
<b>19</b>	¿Cree Ud., que la universidad selecciona a sus directivos, en función a sus méritos académicos?				
<b>20</b>	¿Cree Ud., que los directivos de la universidad son elegidos de acuerdo a los años de servicio que prestan a la universidad?				

## **CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS**

### **ESTIMADO SR(A):**

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación para poder graduarme como licenciado en administración. La variable a estudiar es la satisfacción en los usuarios: Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
<b>Atención al usuario</b>						
01	¿En su opinión la universidad presta un servicio ágil y adecuado de acuerdo a las expectativas de sus usuarios?					
02	¿Cree Ud., que la universidad debería contar con un registro de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, para ser considerados por las autoridades al momento de actualizar sus documentos administrativos?					
03	¿Sabe Ud., si la universidad realiza encuestas sobre la satisfacción de la atención del usuario?					
04	¿En su opinión la atención al usuario de la universidad es de calidad?					
05	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es regular?					
06	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es inadecuada?					
07	¿Cree Ud., que los usuarios, se encuentran conforme con el tiempo de espera de los del tiempo que toman los trámites administrativos que solicitan?					
08	¿Sabe Ud., si la universidad ha implementado tecnologías de información y comunicación que puedan hacer el seguimiento del estado de los trámites solicitados por los usuarios?					
09	¿Cree Ud., que, los trámites administrativos de la universidad, podrían simplificarse con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación?					
10	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es adecuado?					
11	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es regular?					
12	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es inadecuado?					
<b>Expectativas</b>						
13	¿Cree Ud., que la conducta del personal administrativo hacia los usuarios es adecuada?					

<b>14</b>	¿Sabe Ud., si el personal de atención directa al usuario cuenta con capacitación para la satisfacción de los usuarios de la universidad?					
<b>15</b>	¿Cree Ud., que el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios debería ser capacitados en la atención y satisfacción del usuario?					
<b>16</b>	¿Cree Ud., que la infraestructura administrativa con la que cuenta la universidad cuenta con los estándares de calidad que rigen a las universidades?					
<b>17</b>	¿En su opinión, la estructura de la universidad cuenta con infraestructura para los usuarios con algún tipo de discapacidad?					
<b>Experiencia</b>						
<b>18</b>	¿En su opinión, los trabajadores administrativos cuentan con la experiencia necesaria para cubrir las áreas requeridas por la universidad?					
<b>19</b>	¿Cree Ud., que se podría disminuir los procesos administrativos con el uso de la tecnología?					
<b>20</b>	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es óptimos?					
<b>21</b>	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es regular?					
<b>22</b>	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es inadecuado?					

## Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento

**Confiabilidad:** Se corroboró mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicados nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadístico de fiabilidad de la burocracia

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	20

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.985	22

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Validez:** La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos

Muestra	Burocracia																			SUMA	
	D1: Carácter formal de las normas y reglamentos								D2: División de trabajo				D3: Jerarquía de la autoridad				D4: Meritocracia				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	75
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	74
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3	73
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	71
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	70
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	69
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	68
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	68
14	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	62
15	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	59
16	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	54
17	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	54
18	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	52
19	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	51
20	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	50
21	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	50
22	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	48
23	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	47
24	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	47

Muestra	Satisfacción de los usuarios																					SUMA	
	D1: Atención al usuario												D2: Expectativas					D3: Experiencia				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	2	4	1	2	1	43
2	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	2	4	1	2	1	43
3	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	2	4	1	2	1	43
4	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	4	3	1	2	4	1	2	1	44
5	2	4	1	2	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	4	3	1	2	4	1	2	1	45
6	2	4	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	49
7	2	4	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	50
8	2	4	1	2	2	2	2	1	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	51
9	2	4	1	2	2	3	2	1	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	52
10	2	4	1	2	2	3	2	1	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	52
11	3	4	1	3	3	3	2	1	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	55
12	3	4	1	3	3	3	2	1	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	56
13	3	4	2	3	3	3	2	1	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	1	59
14	3	5	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	1	61
15	3	5	2	3	3	3	3	2	5	3	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	2	66
16	3	5	2	3	3	3	3	2	5	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	69
17	3	5	2	4	3	3	3	2	5	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	70
18	3	5	2	4	3	4	3	2	5	3	4	3	2	3	5	4	2	3	5	3	3	2	73
19	3	5	2	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3	5	4	2	3	5	3	3	2	75
20	3	5	2	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3	5	4	2	3	5	3	3	2	75
21	3	5	2	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	2	79
22	4	5	2	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	2	81
23	4	5	2	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	2	81
24	4	5	2	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	2	81

## Anexo N° 07: Juicio de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: BUROCRACIA

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Carácter formal de normas y reglamentos</b>								
01	¿En su opinión las normas que rigen a la universidad, son claras y objetivas, es decir son de fácil entendimiento?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si, la Universidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con plan estratégico institucional debidamente actualizado?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con el manual de organizaciones y funciones?	X		X		X		
05	¿Sabe Ud., si la universidad, cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones debidamente actualizados?	X		X		X		
06	¿En su opinión cree Ud., que las directivas internas de la universidad contribuyen a la agilización de los trámites documentarios?	X		X		X		
07	¿Sabe Ud., si el personal administrativo de la universidad, conoce el manual de organizaciones y funciones de la universidad?	X		X		X		
08	¿En su opinión el personal administrativo, participa en el mejoramiento de las normas y reglamentos que rigen a la universidad?	X		X		X		
<b>División de trabajo</b>								
09	¿Sabe Ud., si la universidad posee un manual de procedimientos administrativos, de acuerdo a los servicios académicos que brindan?	X		X		X		
10	¿En su opinión el organigrama de la universidad, se encuentra debidamente estructurado, indicando de manera clara las áreas y sub áreas que cuenta?	X		X		X		
11	¿Cree Ud., que las áreas de atención al cliente de la universidad, se encuentran bien organizadas?	X		X		X		
12	¿Cree Ud., que el personal administrativo con el que cuenta la universidad está debidamente capacitado para realizar las actividades funcionales encomendadas?	X		X		X		

Jerarquía de la autoridad							
13	¿Cree Ud., que los colaboradores administrativos de la universidad se encuentran debidamente organizados con el objetivo de agilizar los servicios a los usuarios?	X		X		X	
14	¿En su opinión cree Ud., que las autoridades que administran la universidad, mantienen una comunicación fluida?	X		X		X	
15	¿Cree Ud., que las distintas áreas de la universidad, cumplen sus funciones alineadas con los ejes estratégicos?	X		X		X	
16	¿Sabe Ud., si el estatuto de la universidad es actualizado por lo menos cada 5 años?	X		X		X	
Meritocracia							
17	¿Sabe Ud., que si los puestos administrativos de la universidad, son ocupados con personal que han participado en una selección por concurso?	X		X		X	
18	¿En su opinión los directivos de la universidad reúnen las competencias necesarias para dichos cargos?	X		X		X	
19	¿Cree Ud., que la universidad selecciona a sus directivos, en función a sus méritos académicos?	X		X		X	
20	¿Cree Ud., que los directivos de la universidad son elegidos de acuerdo a los años de servicio que prestan a la universidad?	X		X		X	

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: **FERMÍN MARTÍNEZ BRAVO**

DNI: 20723063

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 27 de enero del 2021



\_\_\_\_\_  
Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Atención al usuario</b>								
01	¿En su opinión la universidad presta un servicio ágil y adecuado de acuerdo a las expectativas de sus usuarios?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la universidad debería contar con un registro de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, para ser considerados por las autoridades al momento de actualizar sus documentos administrativos?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad realiza encuestas sobre la satisfacción de la atención del usuario?	X		X		X		
04	¿En su opinión la atención al usuario de la universidad es de calidad?	X		X		X		
05	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es regular?	X		X		X		
06	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es inadecuada?	X		X		X		
07	¿Cree Ud., que los usuarios, se encuentran conforme con el tiempo de espera de los del tiempo que toman los trámites administrativos que solicitan?	X		X		X		
08	¿Sabe Ud., si la universidad ha implementado tecnologías de información y comunicación que puedan hacer el seguimiento del estado de los trámites solicitados por los usuarios?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que, los trámites administrativos de la universidad, podrían simplificarse con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación?	X		X		X		
10	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es adecuado?	X		X		X		
11	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites	X		X		X		

	administrativos de los usuarios de la universidad es regular?						
12	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es inadecuado?	X		X		X	
<b>Expectativas</b>							
13	¿Cree Ud., que la conducta del personal administrativo hacia los usuarios es adecuada?	X		X		X	
14	¿Sabe Ud., si el personal de atención directa al usuario cuenta con capacitación para la satisfacción de los usuarios de la universidad?	X		X		X	
15	¿Cree Ud., que el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios debería ser capacitados en la atención y satisfacción del usuario?	X		X		X	
16	¿Cree Ud., que la infraestructura administrativa con la que cuenta la universidad cuenta con los estándares de calidad que rigen a las universidades?	X		X		X	
17	¿En su opinión, la estructura de la universidad cuenta con infraestructura para los usuarios con algún tipo de discapacidad?	X		X		X	
<b>Experiencia</b>							
18	¿En su opinión, los trabajadores administrativos cuentan con la experiencia necesaria para cubrir las áreas requeridas por la universidad?	X		X		X	
19	¿Cree Ud., que se podría disminuir los procesos administrativos con el uso de la tecnología?	X		X		X	
20	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es óptimos?	X		X		X	
21	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es regular?	X		X		X	
22	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es inadecuado?	X		X		X	

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: FERMÍN MARTÍNEZ BRAVO

DNI: 20723063

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 27 de enero del 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE LA VARIABLE: BUROCRACIA**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Carácter formal de normas y reglamentos</b>								
01	¿En su opinión las normas que rigen a la universidad, son claras y objetivas, es decir son de fácil entendimiento?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si, la Universidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con plan estratégico institucional debidamente actualizado?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con el manual de organizaciones y funciones?	X		X		X		
05	¿Sabe Ud., si la universidad, cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones debidamente actualizados?	X		X		X		
06	¿En su opinión cree Ud., que las directivas internas de la universidad contribuyen a la agilización de los trámites documentarios?	X		X		X		
07	¿Sabe Ud., si el personal administrativo de la universidad, conoce el manual de organizaciones y funciones de la universidad?	X		X		X		
08	¿En su opinión el personal administrativo, participa en el mejoramiento de las normas y reglamentos que rigen a la universidad?	X		X		X		
<b>División de trabajo</b>								
09	¿Sabe Ud., si la universidad posee un manual de procedimientos administrativos, de acuerdo a los servicios académicos que brindan?	X		X		X		
10	¿En su opinión el organograma de la universidad, se encuentra debidamente estructurado, indicando de manera clara las áreas y sub áreas que cuenta?	X		X		X		
11	¿Cree Ud., que las áreas de atención al cliente de la universidad, se encuentran bien organizadas?	X		X		X		
12	¿Cree Ud., que el personal administrativo con el que cuenta la universidad está debidamente capacitado para realizar las actividades funcionales encomendadas?	X		X		X		

Jerarquía de la autoridad							
13	¿Cree Ud., que los colaboradores administrativos de la universidad se encuentran debidamente organizados con el objetivo de agilizar los servicios a los usuarios?	X		X		X	
14	¿En su opinión cree Ud., que las autoridades que administran la universidad, mantienen una comunicación fluida?	X		X		X	
15	¿Cree Ud., que las distintas áreas de la universidad, cumplen sus funciones alineadas con los ejes estratégicos?	X		X		X	
16	¿Sabe Ud., si el estatuto de la universidad es actualizado por lo menos cada 5 años?	X		X		X	
Meritocracia							
17	¿Sabe Ud., que si los puestos administrativos de la universidad, son ocupados con personal que han participado en una selección por concurso?	X		X		X	
18	¿En su opinión los directivos de la universidad reúnen las competencias necesarias para dichos cargos?	X		X		X	
19	¿Cree Ud., que la universidad selecciona a sus directivos, en función a sus méritos académicos?	X		X		X	
20	¿Cree Ud., que los directivos de la universidad son elegidos de acuerdo a los años de servicio que prestan a la universidad?	X		X		X	

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: MIGUEL ANGEL NINAMANGO GUEVARA

DNI: 20025227

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 28 de enero del 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Atención al usuario</b>								
01	¿En su opinión la universidad presta un servicio ágil y adecuado de acuerdo a las expectativas de sus usuarios?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la universidad debería contar con un registro de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, para ser considerados por las autoridades al momento de actualizar sus documentos administrativos?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad realiza encuestas sobre la satisfacción de la atención del usuario?	X		X		X		
04	¿En su opinión la atención al usuario de la universidad es de calidad?	X		X		X		
05	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es regular?	X		X		X		
06	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es inadecuada?	X		X		X		
07	¿Cree Ud., que los usuarios, se encuentran conforme con el tiempo de espera de los del tiempo que toman los trámites administrativos que solicitan?	X		X		X		
08	¿Sabe Ud., si la universidad ha implementado tecnologías de información y comunicación que puedan hacer el seguimiento del estado de los trámites solicitados por los usuarios?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que, los trámites administrativos de la universidad, podrían simplificarse con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación?	X		X		X		
10	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es adecuado?	X		X		X		
11	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites	X		X		X		

	administrativos de los usuarios de la universidad es regular?							
12	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es inadecuado?	X		X		X		
<b>Expectativas</b>								
13	¿Cree Ud., que la conducta del personal administrativo hacia los usuarios es adecuada?	X		X		X		
14	¿Sabe Ud., si el personal de atención directa al usuario cuenta con capacitación para la satisfacción de los usuarios de la universidad?	X		X		X		
15	¿Cree Ud., que el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios debería ser capacitados en la atención y satisfacción del usuario?	X		X		X		
16	¿Cree Ud., que la infraestructura administrativa con la que cuenta la universidad cuenta con los estándares de calidad que rigen a las universidades?	X		X		X		
17	¿En su opinión, la estructura de la universidad cuenta con infraestructura para los usuarios con algún tipo de discapacidad?	X		X		X		
<b>Experiencia</b>								
18	¿En su opinión, los trabajadores administrativos cuentan con la experiencia necesaria para cubrir las áreas requeridas por la universidad?	X		X		X		
19	¿Cree Ud., que se podría disminuir los procesos administrativos con el uso de la tecnología?	X		X		X		
20	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es óptimos?	X		X		X		
21	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es regular?	X		X		X		
22	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es inadecuado?	X		X		X		

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: MIGUEL ANGEL NINAMANGO GUEVARA

DNI: 20025227

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 28 de enero del 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE LA VARIABLE: BUROCRACIA**

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Carácter formal de normas y reglamentos</b>								
01	¿En su opinión las normas que rigen a la universidad, son claras y objetivas, es decir son de fácil entendimiento?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si la Universidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con plan estratégico institucional debidamente actualizado?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si la universidad cuenta con el manual de organizaciones y funciones?	X		X		X		
05	¿Sabe Ud., si la universidad, cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones debidamente actualizados?	X		X		X		
06	¿En su opinión cree Ud., que las directivas internas de la universidad contribuyen a la agilización de los trámites documentarios?	X		X		X		
07	¿Sabe Ud., si el personal administrativo de la universidad, conoce el manual de organizaciones y funciones de la universidad?	X		X		X		
08	¿En su opinión el personal administrativo, participa en el mejoramiento de las normas y reglamentos que rigen a la universidad?	X		X		X		
<b>División de trabajo</b>								
09	¿Sabe Ud., si la universidad posee un manual de procedimientos administrativos, de acuerdo a los servicios académicos que brindan?	X		X		X		
10	¿En su opinión el organigrama de la universidad, se encuentra debidamente estructurado, indicando de manera clara las áreas y sub áreas que cuenta?	X		X		X		
11	¿Cree Ud., que las áreas de atención al cliente de la universidad, se encuentran bien organizadas?	X		X		X		
12	¿Cree Ud., que el personal administrativo con el que cuenta la universidad está debidamente capacitado para realizar las actividades funcionales encomendadas?	X		X		X		

Jerarquía de la autoridad								
13	¿Cree Ud., que los colaboradores administrativos de la universidad se encuentran debidamente organizados con el objetivo de agilizar los servicios a los usuarios?	X		X		X		
14	¿En su opinión cree Ud., que las autoridades que administran la universidad, mantienen una comunicación fluida?	X		X		X		
15	¿Cree Ud., que las distintas áreas de la universidad, cumplen sus funciones alineadas con los ejes estratégicos?	X		X		X		
16	¿Sabe Ud., si el estatuto de la universidad es actualizado por lo menos cada 5 años?	X		X		X		
Mérito								
17	¿Sabe Ud., que si los puestos administrativos de la universidad, son ocupados con personal que han participado en una selección por concurso?	X		X		X		
18	¿En su opinión los directivos de la universidad reúnen las competencias necesarias para dichos cargos?	X		X		X		
19	¿Cree Ud., que la universidad selecciona a sus directivos, en función a sus méritos académicos?	X		X		X		
20	¿Cree Ud., que los directivos de la universidad son elegidos de acuerdo a los años de servicio que prestan a la universidad?	X		X		X		

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: **RAFAEL JESÚS FERNÁNDEZ JAIME**

DNI: 19943875

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 29 de enero del 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Atención al usuario</b>								
01	¿En su opinión la universidad presta un servicio ágil y adecuado de acuerdo a las expectativas de sus usuarios?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la universidad debería contar con un registro de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, para ser considerados por las autoridades al momento de actualizar sus documentos administrativos?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la universidad realiza encuestas sobre la satisfacción de la atención del usuario?	X		X		X		
04	¿En su opinión la atención al usuario de la universidad es de calidad?	X		X		X		
05	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es regular?	X		X		X		
06	¿En su opinión la atención del usuario de la universidad es inadecuada?	X		X		X		
07	¿Cree Ud., que los usuarios, se encuentran conforme con el tiempo de espera de los del tiempo que toman los trámites administrativos que solicitan?	X		X		X		
08	¿Sabe Ud., si la universidad ha implementado tecnologías de información y comunicación que puedan hacer el seguimiento del estado de los trámites solicitados por los usuarios?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que, los trámites administrativos de la universidad, podrían simplificarse con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación?	X		X		X		
10	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es adecuado?	X		X		X		

11	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es regular?	X		X		X		
12	¿En su opinión el tiempo de espera de los trámites administrativos de los usuarios de la universidad es inadecuado?	X		X		X		
<b>Expectativas</b>								
13	¿Cree Ud., que la conducta del personal administrativo hacia los usuarios es adecuada?	X		X		X		
14	¿Sabe Ud., si el personal de atención directa al usuario cuenta con capacitación para la satisfacción de los usuarios de la universidad?	X		X		X		
15	¿Cree Ud., que el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios debería ser capacitados en la atención y satisfacción del usuario?	X		X		X		
16	¿Cree Ud., que la infraestructura administrativa con la que cuenta la universidad cuenta con los estándares de calidad que rigen a las universidades?	X		X		X		
17	¿En su opinión, la estructura de la universidad cuenta con infraestructura para los usuarios con algún tipo de discapacidad?	X		X		X		
<b>Experiencia</b>								
18	¿En su opinión, los trabajadores administrativos cuentan con la experiencia necesaria para cubrir las áreas requeridas por la universidad?	X		X		X		
19	¿Cree Ud., que se podría disminuir los procesos administrativos con el uso de la tecnología?	X		X		X		
20	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es óptimos?	X		X		X		
21	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es regular?	X		X		X		
22	¿En su opinión la experiencia de los trabajadores administrativos de la universidad es inadecuado?	X		X		X		

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

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: RAFAEL JESÚS FERNÁNDEZ JAIME

DNI: 19943875

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 29 de enero del 2021



---

Firma del experto

**FOTOS DE LA APLICACIÓN**





