



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Burocracia y efectividad organizacional en una universidad
de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Huamán Rubio, César Alberto (ORCID: 0000-0002-6121-5801)

Luna Bueno, Tina Isabel (ORCID: 0000-0002-2904-4440)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hijo Paulo César que es la fuerza que mi inspira a seguir adelante, con todo mi amor.

César

A mi madre Reyna Isabel Bueno Rivera, pues sin ella no lo hubiera logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso le doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor.

Tina

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por acogernos en esta casa de estudios, a la Facultad de Derecho de la universidad Nacional Mayor de San Marcos y especialmente a nuestra asesora de tesis Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra.

César y Tina

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. Resultados	25
V. Discusión	44
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	51
Referencias.....	52
Anexos.....	61

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de asiduidad de burocracia.....	25
Tabla 2. Distribución de asiduidad de división del trabajo.....	26
Tabla 3. Distribución de asiduidad de jerarquía de la autoridad.....	27
Tabla 4. Distribución de asiduidad del sistema de reglas y reglamentos.....	28
Tabla 5. Distribución de asiduidad de la formalización de la comunicación.....	29
Tabla 6. Distribución de asiduidad de la impersonalidad en la relación entre las personas.....	30
Tabla 7. Distribución de asiduidad de la selección y promoción basadas en la competencia.....	31
Tabla 8. Distribución de asiduidad de la efectividad organizacional.....	32
Tabla 9. Distribución de asiduidad de las metas organizacionales.....	33
Tabla 10. Distribución de asiduidad de los recursos organizacionales.....	34
Tabla 11. Distribución de asiduidad de los procesos internos.....	35
Tabla 12. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman.....	36
Tabla 13. Correlación entre burocracia y efectividad organizacional.....	37
Tabla 14. Correlación entre división del trabajo y efectividad organizacional.....	38
Tabla 15. Correlación entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional.....	39
Tabla 16. Correlación entre sistema de reglas y reglamentos y efectividad organizacional.....	40
Tabla 17. Correlación entre formalización de la comunicación y efectividad organizacional.....	41
Tabla 18. Correlación entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional	42
Tabla 19. Correlación entre selección y promoción basadas en las competencia y efectividad organizacional.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras de la variable burocracia.....	25
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión división del trabajo.....	26
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión jerarquía de la autoridad.....	27
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión sistema de reglas y reglamentos...	28
Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión formalización de la comunicación...	29
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión impersonalidad en la relación entre las personas.....	30
Figura 7. Diagrama de barras de la selección y promoción basadas en la competencia.....	31
Figura 8. Diagrama de barras de la variable efectividad organizacional.....	32
Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión metas organizacionales.....	33
Figura 10. Diagrama de barras de la dimensión recursos organizacionales.....	34
Figura 11. Diagrama de barras de la dimensión procesos internos.....	35

Resumen

El problema de investigación correspondió a la débil relación entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima. El objetivo del estudio fue determinar la existencia de la relación entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima. En el aspecto metodológico, la investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal; en la recolección de la información se empleó como técnica la encuesta, aplicando dos cuestionarios a una población total de 45 colaboradores que laboran en la parte administrativa de una universidad nacional. El cuestionario sobre burocracia obtuvo una confiabilidad de 0.878, mientras que el cuestionario de efectividad organizacional obtuvo una confiabilidad de 0.94 para el alfa de Cronbach. La hipótesis general estableció la existencia de una relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. En el resultado estadístico se obtuvo un nivel de significancia bilateral = 0.000 siendo menor a 0.05, rechazando así la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna; además, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.849, lo que se traduce en un grado de correlación positivo muy fuerte; lo que significa que existe relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Palabras clave: burocracia, efectividad, organizacional, universidad

Abstract

The research problem corresponded to the weak relationship between bureaucracy and organizational effectiveness in a National University of Lima. The objective of the study was to determine the existence of the relationship between bureaucracy and organizational effectiveness in a National University of Lima. In the methodological aspect, the research was of a basic type, with a descriptive correlational level and a non-experimental cross-sectional design; in the collection of information, the survey technique was used, applying two questionnaires to a total population of 45 collaborators working in the administrative part of a national university. The bureaucracy questionnaire obtained a reliability of 0.878, while the organizational effectiveness questionnaire obtained a reliability of 0.94 for Cronbach's alpha. The general hypothesis established the existence of a direct relationship between bureaucracy and organizational effectiveness in a national university in Lima, 2021. In the statistical result a bilateral significance level = 0.000 was obtained being less than 0.05, thus rejecting the null hypothesis and admitting the alternative hypothesis; in addition, the result of the Spearman correlation coefficient was 0.849, which translates into a very strong positive degree of correlation; which means that there is a direct relationship between bureaucracy and organizational effectiveness in a national university in Lima, 2021.

Keywords: bureaucracy, effectiveness, organizational, university

I. INTRODUCCIÓN

La burocracia es ciertamente controversial, es un tipo de organización que se determina por procedimientos que logran ser agrupados o distribuidos, por la segmentación de competencias, la especialidad, la autoridad, normativas y la relación impersonal. La burocracia busca alcanzar una cadena de metas y pretende que estos objetivos se logren de la forma más competente posible; sin embargo, la burocracia en el área pública tiene un origen de excesiva regulación, que en demasiados pasos no evidencian el beneficio que suman y complica conocer, el quién y el porqué de las determinaciones.

El BID (Banco Interamericano de Desarrollo), Junio 2018, indica que en América Latina y el Caribe la burocracia importa procedimientos ineficaces y lentos, con varias fallas en el proceso, donde concluir una sola gestión lleva en promedio 5 horas, sin embargo en varios estados demora más de 11 horas; estos trabajos que son presenciales valen a la administración pública y privada hasta 40 a más veces que un trabajo parecido en una plataforma digital, pero hoy en día sólo Brasil, México y Uruguay tienen más de la mitad de los procesos en línea, así también únicamente el 7% de las personas señala haber hecho su más reciente trámite por internet. Otro de los impactos es la corrupción: el 29% de los hispanoamericanos (90 millones de individuos) denunció haber pagado una coima en el ámbito de un servicio público. Se puede decir que el centro del problema, es la falta de seguridad, en Europa o Asia, entre un 60% y un 70% de la gente confía en sus ciudadanos. En Hispanoamérica es, al contrario, ese mismo porcentaje desconfía, así también se dice que el 90% de funcionarios públicos creen que los ciudadanos maquinan engaños para acceder a servicios, así que por eso ponen más obstáculos, lo que lleva a realizar más trampas. Es un círculo vicioso.

Asimismo, la Sociedad Nacional de Industrias (febrero 2016), nos señala que, el Perú es uno de los ocho estados con la más grande carga burocrática del planeta, la cual es identificada por los grandes empresarios como el mayor inconveniente para hacer inversiones, indicando que el Perú es el más afectado por la tramitomanía que origina la exagerada burocracia. Así también señalo que el Perú es el estado de la Alianza del Pacífico donde se requiere el doble de tiempo para concluir un procedimiento de inauguración de negocio, levantar un edificio,

pago de impuestos y procedimientos de exportación e importación, con 263 días, 41% más duración que el tiempo promedio de la (OCDE) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. La comunidad empresarial afirma que la alta carga burocrática en el Perú se aclara especialmente por dos grandes razones, la principal es la presencia de normativas irrazonables que no tienen un análisis económico ni legales severo como soporte previo. La segunda razón es la ineficiente administración pública en el cuidado de trámites que realiza por su discreción e incumplimiento de tiempos legales en los métodos que evalúa, en particular en la gobernación autónoma como las universidades públicas nacionales, por sus procedimientos académicos y administrativos exigibles.

En ese contexto en la gran mayoría de una universidades públicas se puede apreciar un sin número de procedimientos exigibles de acuerdo a su manual de procedimientos administrativos aprobado y que muy pocas veces es actualizado, evidenciándose además los siguientes problemas: demasiados pasos para la emisión de un documento, poco personal por falta de presupuesto público, personal nombrado que viene cesando por límite de edad, cuya plaza vacante no está siendo cubierta por nuevo personal; por otro lado, el personal que trabaja en estas universidades se encuentra desmotivado por la inequidad de sus remuneraciones en comparación con otros organismos autónomos como la Contraloría General de la República, estos factores ocasionan que los procedimientos se extiendan demasiado, generando así una deficiente atención a los usuarios.

Ante lo expuesto, se estableció como problema general el siguiente: ¿Qué relación existe entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021? Así mismo como problemas específicos, se planteó los siguientes: ¿Qué relación existe entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021? ¿Qué relación existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021? ¿Qué relación existe entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021? ¿Qué relación existe entre formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021? ¿Qué relación existe entre la impersonalidad en la relación entre las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de

Lima, 2021? ¿Qué relación existe entre selección y promoción basadas en la competencia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021?

La investigación se justificó desde el enfoque metodológico que permitió identificar la relación que existe entre burocracia y efectividad organizacional, el resultado de la metodología usada aportó un cuestionario validado que demuestra validez y confiabilidad para otros trabajos de investigación, por la parte teórica se sustentó las variables que se investigó teniendo en cuenta los distintos conceptos o definiciones, dimensiones e indicadores por los autores que están mencionados en el marco teórico y, desde el criterio práctico se adecua para que la organización asuma el reto de ofrecer un servicio de calidad; a través de un modelo de gestión administrativa con el propósito de fortalecer y promover la gestión universitaria. El estudio determinó falencias y consecuencias de la burocracia en la efectividad organizacional con la finalidad de optimizar los procesos administrativos hacia una gestión eficiente sin corrupción y utilizando los conceptos de planificación, dirección, control y organización. La investigación sirve también para mejorar los procesos administrativos, y una planificación que permita realizar un análisis técnico y científico de los diferentes procesos administrativos que beneficiarán la realización de proyectos de mejora.

Con respecto, a los objetivos de la investigación, se consideró como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021 y como objetivos específicos se planteó (1) Determinar la relación que existe entre división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional, Lima, 2021. (2) Determinar la relación que existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (3) Determinar la relación que existe entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (4) Determinar la relación que existe entre formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (5) Determinar la relación que existe entre la impersonalidad en la relación entre las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (6) Determinar la relación que existe entre selección y promoción basadas en

la competencia técnica y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.

Asimismo, se logró establecer como hipótesis general que, existe relación directa entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021 y como hipótesis específicas las siguientes: existe relación directa entre división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021, existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021, existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021, existe relación directa entre formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021, existe relación directa entre impersonalidad en la relación entre las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021, existe relación directa entre selección y promoción basadas en la competencia técnica y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente tenemos a Ganga (2017) cuyo artículo tuvo por objeto hacer un análisis de los conceptos de diferentes autores sobre burocracia; como Weber y sus seguidores que consideraban que es un modelo con el fin de buscar la efectividad organizacional con procedimientos y normas que la regulan y ocasionan barreras en sus procedimientos y como estas perjudican el servicio de calidad a los usuarios, también se hace una comparación entre el juego Flipper, debido a su mecanismo de juego, con la forma de actuar de la burocracia en determinadas instituciones universitarias y otras organizaciones públicas, los probables orígenes y consecuencias, concluyendo que si la burocracia no cumple con su fin, es por la ausencia de profesionales capacitados que la dirijan, directivos que carecen de las competencias para el cargo, poniendo en peligro su viabilidad, siendo importante implementar una burocracia estratégica con altos estándares de eficacia, eficiencia, velocidad y calidad para no afectar a la organización en su conjunto.

Entre tanto, Ciolli (2018), en su artículo Burocracia estatal: entre la internacionalización y la territorialidad, describió las particularidades de distribución de las perfiles de la organización y las prácticas habituales de las burocracias estatales, destacando el carácter impreciso y casi abstracto de la burocracia estatal, las reglas que logran transmitirse mediante las prácticas cotidianas y a través de contenidos que son expresados como saberes técnicos capaces de volver operativas la normativa abstracta. Asimismo, aborda el estudio de las modalidades concretas de configuración de la burocracia a partir de procesos de internacionalización y territorialización que se pusieron en juego en un conjunto de políticas y sus reformulaciones; así, la burocracia estatal pasa a ser compleja y supera el alcance de la institucionalidad estatal; asimismo, destaca las funciones históricas y estructurales de la burocracia estatal, relacionándola de modo no uniforme con los procesos de acopio de capital y la necesidad de provisión política del gobierno, con una estrategia que mezcla el agrupamiento de liderazgos con la disputa del poder que generan.

Se considera a Gomero (2019) En su investigación sobre modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019 cuyo objetivo principal fue determinar si existe relación entre la modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación, utilizando

una metodologías descriptiva no experimental, correlaciona, con una muestra de 115 docentes, hallando en sus resultados que el 70,4% indican que es regular la modernización en la gestión pública, y el 55,7% indican que es regular la burocracia del sector educación.

Asimismo, como antecedentes nacionales tenemos a Quispe (2020) quien, en su tesis sobre efectividad de la gestión administrativa en el municipio de Huancavelica, realizada con un enfoque cuantitativo, con diseño cuasi experimental y transversal, en base a una investigación básica descriptiva, a partir de una población de 1155 trabajadores contratados y un tamaño muestral de 85 trabajadores; obtuvo que 22% del personal percibió que la gestión es muy efectiva, un 72% percibió que es efectiva, y un 6% la percibió como poco efectiva.

En igual sentido, Panana (2019) en su tesis sobre modernizar el estado y como perciben la burocracia los trabajadores del hospital de Huacho, determinó que existe una relación directa, aplicó una investigación con enfoque cuantitativo, con investigación básica, con una muestra de 120 personas que laboraron en el hospital regional, concluyendo que el coeficiente de correlación fue de 0.975 y un valor de significancia de 0.0 para la prueba de hipótesis.

Considerando lo descrito, Torres (2020) en su investigación sobre la percepción de la gestión burocrática en el municipio de Lima, determinó la existencia de diferencias de tipo significativo en la gestión burocrática con un indicador Kruskal-Wallis de 26.003 y un valor de significancia de 0.0 para la prueba de hipótesis. La investigación fue cuantitativa, con un estudio de nivel básico, empleando un diseño descriptivo, transversal y comparativo. La muestra correspondió al total poblacional de 50 trabajadores. En los resultados descriptivos, los trabajadores perciben la gestión burocrática como deficiente, con los siguientes porcentajes: 60% (logística), 93% (contabilidad) y 67% (tesorería).

Mientras que Silva (2019), en su tesis la implementación de mecanismos para prevenir las barreras burocráticas en el Perú durante el nacimiento de normas regulatorias, tuvo por objetivo principal, exponer en qué forma se puede disponer de controles preventivos con el fin de excluir las Barreras Burocráticas en la creación de alguna normativa reguladora que evite los accesos a los mercados, concluye que la administración pública mediante la burocracia espera la eficacia y eficiencia de las entidades del estado, acorde al ordenamiento normativo; no

obstante, esta administración a través de su poder de legislar, termina generando barreras burocráticas, con requisitos, limitaciones, prohibiciones y cobros restrictivos que terminan afectando derechos de los administrados, para lo cual sugiere que el Estado debe fortalecer los mecanismos de control y las instituciones regulatorias así como mecanismos de participación ciudadana que permita limitar las barreras burocráticas y promuevan la simplificación administrativa.

De otro lado, para Noriega (2019) la burocracia, en su dimensión de cohesión de la organización, debe buscar mejoras permanentemente, sobre todo cuando los jefes ostenten responsabilidades basadas en normas y reglamentos que les permita imponerse a los subordinados, con la finalidad de que no abusen de esa autoridad. Asimismo, en lo que respecta a la despersonalización en las relaciones laborales, Noriega (2019) señala que la burocracia requiere ser garantista en lo que respecta a su continuidad en el tiempo, considerando que las personas no permanecen en el puesto de forma indefinida y son los cargos y funciones los que perdura. Noriega (2019) afirma también que, en las rutinas y procedimientos estandarizados, la burocracia puede concebirse acorde a principios como la disciplina en el trabajo y el ejercicio del cargo de cada servidor público, los cuales pueden asegurarse a través de una agrupación de reglas y normas que permitan adecuarse al empleado público a los requerimientos de la función que ocupa en la institución.

De otro lado Ravilla y Salome (2021), en su tesis Burocracia y satisfacción en los usuarios de la universidad Peruana los Andes, su objetivo general fue determinar si existe relación entre burocracia y la satisfacción de los usuarios de la universidad Peruana los Andes 2019, el tipo aplicado es descriptiva-correlacional, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y corte transversal, con una muestra de 24 trabajadores de la parte administrativa; concluyendo que existe relación indirecta entre burocracia y satisfacción con una correlación negativa muy alta con r de $= - 0.986$ y concluyen que a menos burocracia se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Para Clares (2018), de acuerdo a su investigación, existe relación directa e importante entre la modernización del estado y evolución de la burocracia siendo esta relación de una dimensión moderada, es decir, a mayor modernización del estado será mayor la evolución de la burocracia. Asimismo, señala Clares (2018),

la existencia de una relación directa de magnitud moderada, entre el servicio a los ciudadanos en la modernización del estado y la evolución de la burocracia y una relación de una magnitud alta entre la descentralización, transparencia e inclusión de la modernización del estado y la evolución de la burocracia. Ante ello, teniendo en cuenta estas relaciones, Clares (2018) recomienda tomarlas en cuenta incluyendo en talleres de sensibilización al personal el Plan Operativo Institucional para lograr interiorizar su importancia, generando excelencia en los servicios a los ciudadanos con proyectos de mejora continua y desarrollando espacios de capacitación para el personal a fin de incrementar su nivel de comprensión de la dinámica administrativa, que es el espíritu de la eficiencia de la burocracia lo cual redundará en la eficiencia administrativa.

La "Teoría de Burocracia" que se dio a conocer por Max Weber (1993), nos dice que, burocracia es la organización eficiente por perfección, la estructura señalada a solucionar razonable y eficientemente los inconvenientes de la comunidad y de las instituciones tanto públicas como privadas. La organización burocrática está diseñada para funcionar con un modo racional, ordenado y exacto con la intención de asegurar un oportuno uso de los bienes, con el objetivo de avalar la máxima eficiencia factible. En la burocracia tenemos claramente definidos las características de estas que son racionalidad, esto quiere decir, la adaptación de recursos con base a las metas y objetivos debe garantizar una máxima eficiencia. Las oficinas se clasifican Jerárquicamente en este sistema, con la comunicación que fluye por la cadena de mando en dirección hacia abajo. Las oficinas se especializan, tienen funciones bien definidas con el fin de sostener la eficiencia y eficacia. La designación de los cargos se hace mediante calificación especializada, en vez de criterios adscritos, todas estas características ideales tienen el objetivo de aportar al resultado eficiente de las metas y los objetivos de la organización. La Meritocracia: La selección de los empleados y la posición depende únicamente de sus méritos y competencia. La impersonalidad: Los empleados de la institución simplemente cumplen con sus tareas, y siempre se pueden reemplazar por otros. La división del trabajo: Cada individuo del grupo tiene una función particular, para evitar disputa en el mandato. Toda la gestión especializada es moderna y presume la formación total y especializada. Esto aplica para el ejecutivo moderno de la empresa privada, como para el funcionario del Estado.

Reyes (2020) realizó un estudio en la defensoría pública de Quito, Ecuador, identificando ocho particularidades del modelo burocrático tales como: condición legalista de la normatividad y reglamentos, aspecto formal de la comunicación interna y externa, dedicación laboral completa, procedimientos regulados, relaciones impersonales, división del trabajo, jerarquía, y meritocracia, por lo que afirma que la teoría burocrática de Max Weber está vigente en esta importante organización pública, se realizó hallazgos mediante una encuesta que prueban que las ocho características de la burocracia crean insatisfacción en los colaboradores de la Defensoría Pública.

Por otro lado, Crozier (1964) nos dice que las incoherencias en la burocracia son parte inseparable de su encauzar organizacional. El autor argumenta que las instituciones burocráticas no están predispuestas a corregir su proceder para ir aprendiendo de sus propias equivocaciones. En consecuencia, este tipo de instituciones sufren de un permanente círculo vicioso de confusión: tratan de controlar la incertidumbre a través de nuevos procedimientos, reglas y normas. En el momento que éstas fracasan, la respuesta elemental es crear nuevas normas y procesos más específicos a efectos de lograr organizaciones que permiten a individuos y grupos batallar por diferentes posiciones organizacionales. Las normas inflexibles no son capaces de ayudar a las organizaciones a enfrentar una problemática compleja y a asimilar las discrepancias de criterios que surgen entre sus integrantes.

Según Selznick (1975) la burocracia no es estricta, no es ni fija, sino que se adapta y resuelve. La institución burocrática es una organización social adaptativa por lo que resulta esencial el desarrollo de una configuración informal dentro de la organización formal. En el análisis se refleja aspectos de la conducta organizacional interna para lograr sus objetivos, que utiliza dos artilugios de defensa: las ideas o creencias desarrolladas internamente y la captación de nuevos individuos, métodos y soluciones para evitar amenazas.

Así también, Restrepo (2009), nos dice que la burocracia es un trámite en la administración elevadamente racional y de alta eficiencia, determinado por la institución jerárquica, la atribución de funciones con capacidad justa manifestada, la estricta limitación de capacidades de las varias secciones que la constituyen, la

distribución con acuerdo a reglas técnicas ecuanímes e impersonales.

Asimismo, Chiavenato (2014) señala que la estructura burocrática es institución humana que se cimienta en la coherencia, en adecuar los métodos a los fines supuestos con el propósito de asegurar una gran efectividad posible para alcanzar los objetivos.

Por su parte para Koldo Echevarría (2006), la burocracia es una de las limitantes institucionales para la efectividad del sistema democrata y la legislatura del Estado de derecho. La burocracia, vista desde este panorama, es más que una figura de recursos humanos o un sistema de empleo. Compone un grupo articulado de normas y pautas de funcionamiento que se incluyen en el poder ejecutivo con el propósito de, por un lado, dar prolongación, conexión y trascendencia a las políticas públicas y, por otro lado, asegurar un ejercicio imparcial, objetivo y no injusto de los poderes públicos.

A su vez Rourke (1984), manifiesta que el poder de las burocracias procede principalmente de dos motivos: capacidad para instaurar y encantar a grupos de electores; y las capacidades técnicas que vigilan y pueden adaptarse a resolver engorrosas cuestiones de política pública; en ese mismo sentido Gómez Bahillo (2006), nos dice que la burocracia resulta escasa para la actividad de las instituciones públicas actuales debido a la rigurosidad de sus actividades, a la desmesuradas formalidades en el estudio y en la capacidad de resolver dilemas, a las determinaciones efectuadas con exceso a las reglas.

Por otro lado, para la definir la efectividad organizacional se señala que es el nivel en la cual las organizaciones llegan a cumplir sus metas. Daft (2015), señala que para explicar la efectividad organizacional la teoría indica que son una agrupación de actividades y objetivos que se traza una organización para conseguir los resultados esperados y esto se logra con un buen plan estratégico y buen clima organizacional. Sin embargo, esto no es suficiente, sino que tiene que establecerse paralelamente el control y seguimiento de sus metas y objetivos a cumplir, para poder conseguir los resultados que se esperan por la organización. Sustenta esta teoría basada en (González y Boué, 2012) que manifiesta que es importante la interacción de todos sus componentes.

Según Jean-François (2014), señala que la efectividad organizacional cambio en el tiempo, a los inicios se enfocaba en el cumplimiento de metas, posteriormente se considera un conjunto de acciones, recursos y los procesos necesarios para cumplir con esas metas.

A decir de Kinichi y Urrutia (2003), la efectividad organizacional podría definirse como la eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos organizacionales, mediante los mecanismos en que funciona un sistema explícito, lo que corresponde a la forma en que interactúan los elementos del sistema organizacional. En consecuencia, la efectividad organizacional consiste en reconocer los fines de una organización y establecer si estos se alcanzaron apropiadamente. Se puede conceptualizar a la efectividad organizacional como la eficiencia con la que cualquier institución logra sus metas trazadas. De acuerdo con ello, la efectividad sería la habilidad de una organización para mover sus ejes de poder para producir y adaptarse. Es decir, la efectividad organizacional se ocupa de áreas claves como la dirigida hacia la administración del talento, el liderazgo, al sistema de la organización, evaluaciones y scorecards, fases inteligentes y tecnología para dirigir los recursos humanos.

Para García-Solarte (2015), una organización llega a alcanzar su efectividad cuando todos sus miembros consiguen cooperar entre ellos, según el modelo de las relaciones humanas.

Para Chiavenato (2002), la efectividad organizacional está fundamentado en las definiciones y metodología referente a la ciencia del comportamiento, además observa la misma como un conjunto de elementos vinculados entre ellos con el propósito de acrecentar la eficacia de la organización a largo plazo, a través de estructuras y procesos. Asimismo, debe tenerse en cuenta que las organizaciones son complejas y persiguen objetivos diferentes, lo que impide identificar indicadores concretos de su efectividad. Tal vez ello sería adaptable sólo a las organizaciones con objetivos económicos, donde la efectividad deriva de los beneficios logrados.

Según Farfán (2019) en su tesis Engagement y efectividad organizacional de la Empresa Transmad S.A.C., Comas, 2019, como objetivo general es determinar si existe relación entre las variables engagement y efectividad organizacional, de tipo descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 81, concluyendo en su

investigación que ambas variables tienen relación entre ellas, en la misma propone brindar información relacionados al tema de Engagement y a la efectividad organizacional, con el propósito de que el personal brinde un servicio eficiente.

Para Alegre (2019), en su tesis Comunicación interna y efectividad organizacional de una empresa de repuestos San Borja, 2019, su objetivo principal es determinar si existe relación entre las variables comunicación interna y efectividad organizacional, es de tipo descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, con muestra censal de 40 trabajadores, concluyendo en su investigación que ambas variables tienen relación entre ellas, en la misma propone que a través de la alta dirección debe haber una comunicación transparente sobre los objetivos de la organización, con el fin que sus integrantes lo reconozcan y se alcance el éxito empresarial.

Por su parte Reyes (2019) en su tesis empowerment y efectividad organizacional en el servicio de administración tributaria de Lima, 2019, su objetivo principal es determinar si existe relación entre las variables empowerment y la efectividad organizacional, de enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental de corte transversal, con una población total de 70 colaboradores entre permanentes, CAS y locación de servicios, concluyendo que existe relación significativa alta entre las variables, citando a Katz y Kahn (1981), la efectividad organizacional es el nivel en que se incrementan las formas de recobro de la energía de una organización, la que se deriva de la eficiencia de la organización como sistema y su éxito de manera ventajosa los insumos que necesita para cumplir su misión.

Se cita también a Cervera (2011), para quien la efectividad organizacional se refiere al desempeño óptimo de la organización, para la satisfacción de las demandas sociales del ámbito de su actividad, dando como resultado que la sociedad determine el nivel de efectividad organizacional por el servicio ofrecido. Cervera señala también las características de la efectividad organizacional, está estrechamente vinculada con la productividad y el logro de los objetivos de la organización. La búsqueda de la efectividad organizacional debe integrar la teoría, la práctica y los procesos analíticos y reflexivos de la organización. El grado de efectividad de la institución puede variar de un año a otro, en ese sentido, los procesos de evaluación deben considerar variaciones sociales.

La efectividad institucional requiere establecer la meta esperada, las demandas, intereses que debe satisfacer, ello ayuda a establecer los indicadores de efectividad. Reyes (2019) cita también a Serralde (2014), para quién la efectividad organizacional está relacionada con el grado de satisfacción que la organización brinda a sus usuarios en respuesta a las demandas de estos, la organización satisface con sus actividades la exigencia de la sociedad con el servicio que ofrece, logra diferencias frente a otra por el grado de efectividad. En ese contexto, se observa diversos modelos, pero sólo en teoría que soluciona lo práctico; por tanto, no contribuye a la mejora de la organización universal.

Delgado (2018), en su tesis que desarrollo sobre Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes en una institución educativa de Ica, 2018, determinando que existe relación directa entre ambas variables; de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional; con un tamaño poblacional de 83 profesores, a quienes se le aplicó el instrumento de efectividad organizacional, con nivel de confiabilidad aceptable. El resultado dio un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.314 de nivel de significación de 0.000 por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, de acuerdo a J. Muntané la investigación de tipo básica se conoce como pura, teórica o dogmática. Se califica así porque se inicia en un marco teórico y se mantiene en él. El propósito es aumentar las competencias científicas, pero sin compararlos con ninguna figura práctica; en ese sentido ayudó a entender el tema, a conocer e incrementar el conocimiento.

Diseño de investigación

Con respecto al diseño este fue no experimental basado en categorías que se dan sin que el investigador altere con su intervención el objeto de investigación. Se observaron los acontecimientos generados en su contexto natural, para un posterior análisis.

Enfoque de investigación

Por otro lado, la investigación se realizó en un enfoque cuantitativo, según Hurtado y Toro (1998), con precisión en medio de los componentes que forman la incógnita, que debe ser restringido y conocer con precisión donde empiezan; igualmente, contemplando el tipo de coincidencia que existe en medio de los componentes, se buscó probar la hipótesis, apoyados en la estadística.

Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, según Cabezas, Andrade y Torres (2018), este tiene la finalidad de valorar la relación entre dos variables aplicando técnicas estadísticas; de igual modo, midiendo variables para conocer cómo se comportará la otra, estableciendo la relación que existe en medio de las variables de burocracia y efectividad organizacional.

3.2. Variables y operacionalización Variable 1: Burocracia

Definición conceptual

De acuerdo a Weber (1940) citado por Chiavenato (2014); es la organización eficiente convocada a resolver los problemas de la sociedad y de las empresas tanto públicas como privadas.

Definición Operacional

Según Hall (1962) citado por Chiavenato (2014); para poder medir la burocracia es necesario contemplar diferentes partes de la misma, para lo cual se desarrolló un cuestionario sobre las dimensiones: división del trabajo basado en la especialización funcional, jerarquía de autoridad, sistema de reglas y reglamentos, formalización de la comunicación, impersonalidad en la relación entre las personas, selección y promoción basadas en la competencia técnica.

Dimensión 1: División del trabajo basado en la especialización del trabajo

La división del trabajo se basa en la especialización de un trabajo específico, los empleados conocen con precisión la labor que deben realizar en su puesto, lo que ayuda en la precisión del trabajo. Reyes (2020).

Indicador 1: División del trabajo en función de los objetivos

Consiste en la especialización y colaboración de las fortalezas laborales en los distintos roles con el objetivo de lograr la máxima eficiencia. Noriega (2019)

Indicador 2: Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador

La especificación de puesto debería ser bastante bien pormenorizadas minuciosamente como para que quienes las leen pudieran entender y conocer: qué elaborar, qué productos deberán alcanzar, qué método de trabajo se aplican, bajo qué situación se ejecutará la tarea y las singularidades de las tareas del cargo que se ocupa en el trabajo. Acuña y Gonzales (2017).

Indicador 3: Conocimiento y especialización del ámbito de las competencias de cada trabajador

Las competencias corresponden a los saberes que permiten al trabajador realizar tareas específicas, lo cual es evidente al tener contacto el trabajador con las tareas; pero las competencias suponen que, en la citada interrelación del trabajador con las tareas, surgen los conocimientos y habilidades, los cuales no necesariamente están dispuestos, Espinoza (2019).

Indicador 4: Conocimiento y especialización de las responsabilidades de cada trabajador

En las organizaciones se generan actividades colectivas que tienen influencia en las conductas de los trabajadores, originando las responsabilidades de tipo

profesional, que pueden entrar en conflicto con las responsabilidades de tipo ético y moral, por lo cual es necesario una cultura organizacional que promueva la responsabilidad con la institución y los agentes que la integran, Polo (2019).

Dimensión 2: Jerarquía de autoridad

La jerarquía de la autoridad se revela en el organigrama de una institución, el empleado que se ubica en la parte superior del mismo goza de mayor autoridad, a medida que se va descendiendo, la autoridad se aminora. Bastidas (2018).

Indicador 1: Supervisión

La supervisión hace alusión a procedimientos generales que se dan en cualquier ocupación o responsabilidad encomendada, esto quiere decir efectuar la inspección y comprobación en los diferentes procesos que se den en una institución para conseguir elevados niveles de calidad y rentabilidad. Lobato (2007).

Indicador 2: Control

Faculta la continuidad efectiva de los procedimientos, así como en la evaluación y permite medir los resultados de las acciones realizadas y decisiones tomadas en base al tipo de negocio que se desarrolla. Dextre y Del Pozo (2012).

Indicador 3: Jerarquía basada en las normas

Las estructuras burocráticas soportan una presión constante del medio externo, que obligan a los trabajadores a cumplir normas y objetivos que pueden ser distintos a los propósitos de la institución; con lo cual los compromisos de los trabajadores con las normas burocráticas tienden a disminuir, al apreciar que las metas institucionales son distorsionadas dentro de la organización, Chiavenato (2014).

Indicador 4: Autoridad basada en el poder del puesto

En el indicador, Riquelme (2016) citando a Peter Drucker, señaló que las nuevas organizaciones del conocimiento, la autoridad no tiene como propósito mandar, por el contrario, su función debe ser dirigir; anteriormente a los trabajadores se les ordenaba realizar tareas, indicando como hacer; pero actualmente no debe enfrascarse en la supervisión, sino en el acompañamiento.

Dimensión 3: Sistema de reglas y reglamentos

Los reglamentos son una agrupación de reglas o disposiciones exigidos por la máxima autoridad experta para la aplicación de una ley, para el funcionamiento y la marcha de una institución que brinda un servicio u otra función. RAE (2014).

Indicador 1: Normativa

Unión de normas que encaminan, dirigen y que se ajustan al comportamiento que desempeña un individuo, organización. RAE (2014).

Indicador 2: Reglamentos

Disposición administrativa de carácter general y de jerarquía menor a la ley, podría decirse que específica y amplía las disposiciones que una ley ordena en una institución. Constitución Política del Perú (1993).

Dimensión 4: Formalización de la comunicación

La formalización de la comunicación no es una práctica arcaica que se dirige a transformarse en un procedimiento burocrático, sino que tiene trascendencia en las instituciones que enfrentan el reto de la complejidad de públicos internos y externos por evolución de crecimiento, siendo la única forma de asegurar la estabilidad y continuidad de las buenas prácticas administrativas. Díaz del Castillo (2010).

Indicador 1: Comunicación escrita

La comunicación escrita permite expresar el intercambio de ideas, medidas, normas e información rutinaria de una manera formal en una institución (memorandos, oficios, también se encuentran los medios electrónicos). Neyra y Saballos (2014).

Indicador 2: Verificación de la comunicación

La comunicación escrita es tangible quiere decir que es palpable y se verifica tanto por el emisor como el empleado que recepciona, asimismo aseguran un apunte donde registran el intercambio. Neyra y Saballos (2014).

Dimensión 5: Impersonalidad en la relación entre las personas

La impersonalidad de las relaciones entre los empleados de una institución, se da en la medida en que una relación se transforma en un precepto de actuación dentro de la organización, donde el dominio de la autoridad jerárquica ejecuta decisiones que responden al interés general, es así que los intereses y afectos personales quedan desplazados a la vida fuera de la institución. Reyes (2020).

Indicador 1: Relaciones jerárquicas impersonales

En las organizaciones se establecen diferentes relaciones, entre las cuales destacan las relaciones jerárquicas, las cuales tienen como característica su impersonalidad, en el sentido que la autoridad burocrática al tomar decisiones, considera el beneficio general, dejando a un lado el beneficio particular; por lo cual se realiza el planteamiento de relaciones donde no exista interés o sentimiento

personal, así como lo emotivo, Reyes (2020).

Indicador 2: Sujeción impersonal

En la relación de sujeción impersonal se tiene un vínculo estrecho entre los trabajadores y el Estado, por la cual los trabajadores quedan sujetos al poder del Estado, dejando de lado los derechos laborales; ello explica la conducta de algunos puestos de trabajo como el servicio militar, el servicio policial, el servicio docente, entre otros, Reyes (2020).

Dimensión 6: Selección y promoción basada en la competencia técnica

Es situar estratégicamente a los empleados en los puestos para los que están realmente preparados tanto en instrucción como en competencias, es sin duda seleccionar al candidato más capaz para un cargo determinado, teniendo en cuenta su aptitud y competencias de transformación. López Gumucio (2010).

Indicador 1: Convocatoria pública

La convocatoria pública se refiere al convocar a los postulantes a un puesto de trabajo de naturaleza pública; por tanto, es un llamado o citación de carácter general, para que aquellos que cumplan con los requerimientos del puesto, puedan presentarse y someterse a la evaluación según las normas de la convocatoria, Reyes (2020).

Indicador 2: publicación de perfiles requeridos

Es el proceso de dar a conocer los requisitos que desea la empresa en el que se debe poner mucha atención al definir los requisitos con exactitud, evaluando en qué medida podemos encontrar perfil acorde y que reúna los requerimientos esenciales y complementarios.

Variable 2: Efectividad Organizacional.

Definición

La efectividad organizacional es el nivel en la cual las organizaciones llegan a cumplir sus metas. Daft (2015).

Es un conjunto de acciones y objetivos que se traza una organización para conseguir los resultados esperados y esto se logra con un buen plan estratégico y un buen clima organizacional. Con lo que se puede afirmar que los resultados logrados por un sistema no corresponden a un solo proceso ni de la simple

manifestación de sus componentes, sino de la interrelación de todos (González y Boué, 2012) y Para García-Solarte, 2015, señala que una organización llega a alcanzar su efectividad cuando todos sus miembros consiguen cooperar entre ellos, según el modelo de las relaciones humanas.

Definición Operacionalización

La efectividad organizacional es cuando una organización cumple con sus metas y objetivos eficientemente, quiere decir que debe utilizar todos los mecanismos y estrategias para conseguirlas, se analizará y evaluará su efectividad organizacional, a través de tres dimensiones como: Metas Organizacionales, Recursos organizacionales y Procesos internos, con un total de 16 ítem.

Dimensión 1: Metas Organizacionales

Todas las organizaciones tienen metas, quiere decir que todo sistema está dirigido hacia el logro de sus metas, quiere decir que tienen un fin que alcanzar, es decir son la razón de cada organización según Daft (2015).

Indicador 1: Visión y Misión

La visión es el estado hacia dónde quiere llegar la organización y la misión es la meta o deseo de la organización y el rubro al que se dedica según Munch (214).

Indicador 2: Objetivos Institucionales

Objetivos

Los objetivos para Daft (2015), lo considera como el **objetivo** de alcanzar el fin mediante los mecanismos necesarios para alcanzar las metas y está en constante evaluación.

Indicador 3: Servicio de Calidad

La calidad de servicio es la que prestan las empresas, organizaciones e instituciones y se esmeran en ofrecer lo mejor de ellas y que marcará la diferencia de las demás organizaciones con el propósito de satisfacer los requerimientos de sus usuarios Berry (1993).

Indicador 4: Responsabilidad social

Según Chiavenato (2007) la responsabilidad social debe ser considerada como una obligación por toda organización y en especial por la gerencia con la finalidad de conseguir el bienestar social a través acciones que ayuden a cumplirlos.

Dimensión 2: Recursos Organizacionales

Los recursos son un conjunto de elementos que requieren las organizaciones para conseguir sus objetivos y el éxito de estas organizaciones dependerá de la acertada elección que se realice de sus recursos según Munch 2014.

Indicadores

Indicador 1: Recursos Tangibles

Los recursos tangibles están conformados por una parte material, por lo cual son cuantificables y medibles. Se pueden reconocer diversos tipos de recursos tangibles: el terreno, el edificio, las instalaciones, etc. (Nicuesa 2013)

Indicador 2: Recursos Intangibles

Los recursos intangibles son inmateriales y por tanto no pueden ser medidos o cuantificados, al no poseer corporalidad, puede tratarse de información, conocimiento, experiencia; etc. La inmaterialidad de los recursos intangibles, algunas veces impide evaluarlos con objetividad y contrariamente a los recursos tangibles cuyo uso podría desgastarlos, los recursos intangibles con el transcurso del tiempo pueden ganar mayor fortaleza, alta calidad y valía, muchas veces asociado al capital humano, por lo que tienen un peso importante en el logro de los objetivos de una organización. (Nicuesa 2013)

Dimensión 3: Procesos Internos

Son un grupo de actividades que se relacionan entre sí, es decir son las acciones que se entrelazan entre ellas y estas son de mucha importancia para cada organización según la UOC (2015).

Indicador 1: Cultura Organizacional

Se reconoce principalmente como los hábitos, valores, prácticas y relaciones característicos de cada organización; es la forma habitual como piensan y realizan sus actividades los miembros de una organización, de forma conjunta, compartida o relacional. En ese sentido, la cultura organizacional son las reglas no escritas, las normas informales con la que se orienta la conducta de sus integrantes de las organizaciones dándole sentido y razón a sus acciones, siempre orientadas al logro de los objetivos organizacionales Chiavenato (2014)

Indicador 2: Procesos Operativos

Son procesos clave orientados a un resultado final y que impacta sobre la satisfacción de los clientes y les agregan valor; por lo general están vinculados a la misión de la organización. Son dinámicos, pueden cambiar y mejorarse. Corresponden a procesos operativos característicos en ventas, producción y servicio post-venta. (Mallar 2010), y estos procesos insumen recursos, permitiendo con ello producir los bienes y/o servicios dirigidos a los clientes, para cubrir sus necesidades. (Quiroa 2021)

Indicador 3: Comunicación horizontal y vertical sin distinciones

En la comunicación horizontal y vertical en una empresa se tiene:

La comunicación vertical se produce entre los directivos de mayor jerarquía y los inferiores de una organización o inversamente.

La comunicación horizontal se genera entre empleados que comparten cargo análogo; aunque estén en distintos departamentos o unidades de una organización. (Peiró 2021).

La escala de medición de la presente investigación fue ordinal porque permitió establecer un orden entre los elementos medidos, pueden ser agrupados o clasificados.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.

Población

Arias et al. (2016) señala que población a estudiar es una agrupación de casos, determinados, limitados y accesibles, que creará lo concerniente para la selección de la muestra, y que realiza una secuencia de reglas.

La población total en este estudio, estuvo constituido por 45 trabajadores de la Facultad de Derecho de una universidad de Lima.

Criterio de inclusión: la población incluyó personal del área administrativa de la Facultad de Derecho de una universidad de Lima, varones y mujeres, contratados a plazo indeterminado y a plazo fijo.

Muestra censal

La muestra realizada fue de tipo censal, considerando el tamaño de la población. López (1998) nos dice que “la muestra censal es la agrupación de toda su población” (p. 123).

Muestreo

No se consideró muestreo porque se trabajó con el total de la población.

Unidad de análisis

Fueron todos los trabajadores administrativos contratados a plazo indeterminado y plazo fijo de la facultad de derecho de una universidad de Lima, 2021. La unidad de análisis señala los participantes a los que se le aplicó el cuestionario de medición según Hernández, et al (2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica

La técnica aplicada fue la encuesta, correspondiente a un documento con preguntas para conseguir información de las variables en estudio. Para Arias F. (2012) señala que la encuesta es una técnica para recolectar información, que admite diversos modelos de investigación como los de estudios, o un tema en particular.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que es el que se utiliza con mayor frecuencia para la recolección de los datos. Un cuestionario es una agrupación de preguntas en relación a una variable o más a medir como lo señala (Chasteauneuf, 2009).

Validez

La validez de contenido se apoya en el procedimiento de juicio de expertos, para Fidias (2012) el contenido de validez del cuestionario debe considerar que todas los ítems o preguntas tienen correspondencia directa con los propósitos de la investigación, quiere decir que las preguntas se hacen sobre lo que se quiere

conocer o medir.

La investigación fue sometida a un juicio de expertos, que es un método de validación útil para verificar la validez del instrumento de recolección de datos y está conformada por personas de reconocida trayectoria, expertos en la materia y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones al cuestionario presentado, quedando aprobado de ese modo, la validez del contenido del instrumento utilizado.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó una prueba piloto aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Hernández, et al (2014) la confiabilidad es el nivel en el que un instrumento genera resultados sólidos y coherentes (p. 200). La muestra piloto evidenció la confiabilidad del cuestionario y estuvo compuesta por veinte (20) colaboradores que pertenecen al área administrativa de la facultad de derecho de la Universidad Nacional de Lima, 2021. Para Quero (2010) el coeficiente Alfa de Cronbach manifiesta de forma natural el grado en que los ítems miden una misma variable, de tal forma que su objetivo está orientado al cálculo de la confiabilidad del instrumento.

3.5 Procedimientos

La recolección de información se realizó a través de un cuestionario elaborado por medio de Google, compuesto de ítems, enviado de forma virtual a través de diferentes medios como correo electrónico y WhatsApp, herramientas que facilitaron la recopilación de información. La aplicación del instrumento fue autorizada por el decano de la facultad de Derecho. Para Gómez (2006), el instrumento de la encuesta debe comprender ítems en relación a las variables a evaluar.

3.6 Método de análisis de datos

Como método de análisis de datos, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial con la finalidad de poder conocer los resultados que éstas revelen de los datos recolectados.

3.7 Aspectos éticos

Los resultados y respuestas obtenidas en la investigación, son confidenciales y de carácter académico, con información fidedigna y respetando los derechos de autor,

teniendo en cuenta el Código Nacional de la Integridad Científica del CONCYTEC, la Ley Universitaria N°30220, así como también los principios y valores éticos contenidos en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo honestidad, responsabilidad y respeto, los cuales primaron en la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

De acuerdo a Valderrama citado por Morales y Olivares (2019) indica que el análisis descriptivo e inferencial se basa en que el investigador pueda recoger una base de ambas variables con la finalidad de conseguir una variedad de singularidades dentro de la base de datos. Asimismo, con este procedimiento se busca aceptar o refutar la hipótesis enunciada y evaluar parámetros.

Variable burocracia

Tabla 1.

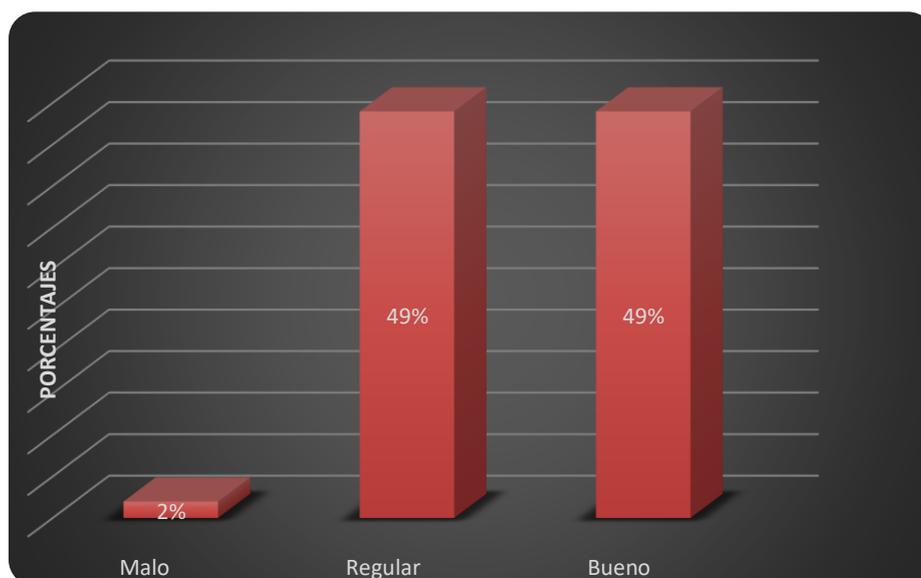
Distribución de asiduidad de burocracia

Nivel	<i>f</i>	%
Malo	1	2%
Regular	22	49%
Bueno	22	49%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 1.

Diagrama de barras de burocracia



Fuente: Variable 1 Burocracia

De los resultados que se aprecia en la tabla 1 y figura1 en cuanto a los niveles de burocracia en una universidad de Lima, 2021 se tiene que un 49% de los encuestados percibe que es buena, asimismo en igual porcentaje un 49% la encuentra regular y, solo un 2% la encuentra mala.

Dimensión división del trabajo

Tabla 2.

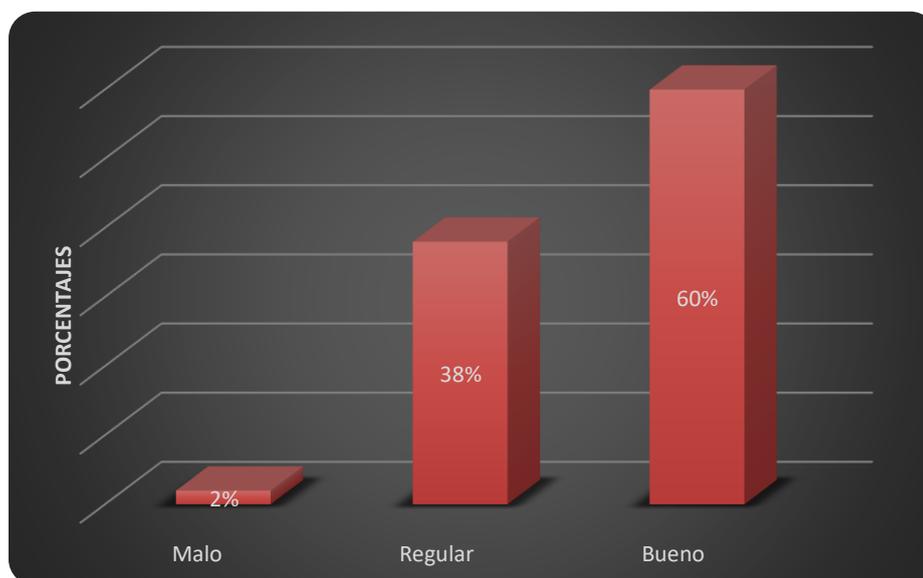
Distribución de asiduidad de la división del trabajo

Nivel	f	%
Malo	1	2%
Regular	17	38%
Bueno	27	60%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 2.

Diagrama de barras de la división del trabajo



Fuente: Dimensión 1 División del trabajo

De los resultados que se aprecia en la tabla 2 y figura 2 en cuanto a los niveles de división del trabajo en una universidad de Lima, 2021 se tiene que un 60% de los

encuestados percibe que es buena, un 38% la encuentra regular y, solo un 2% la encuentra mala.

Dimensión jerarquía de autoridad

Tabla 3.

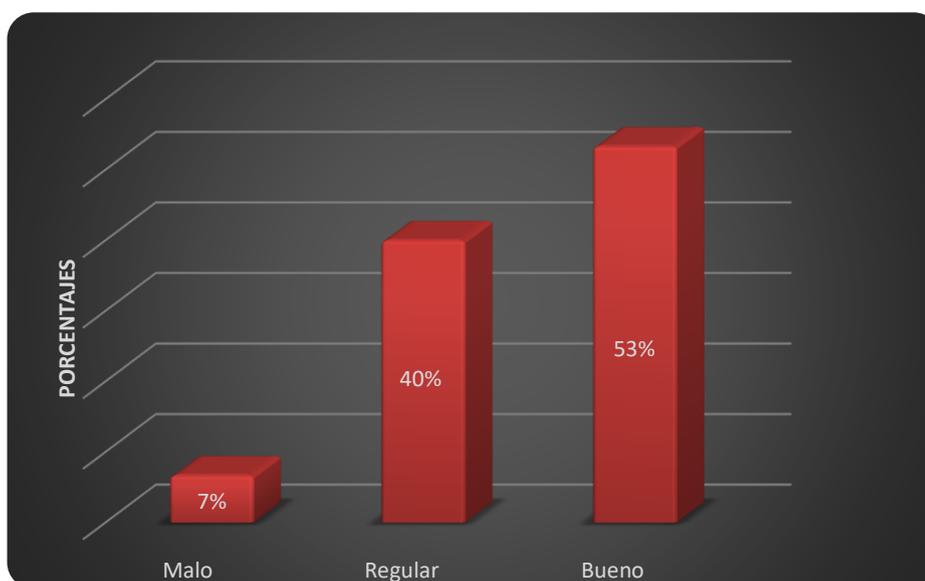
Distribución de asiduidad de jerarquía de autoridad

Nivel	f	%
Malo	3	7%
Regular	18	40%
Bueno	24	53%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 3

Jerarquía de autoridad



Fuente: Dimensión 2 Jerarquía de autoridad

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 3 en cuanto a los niveles de jerarquía en una universidad de Lima, 2021 se tiene que un 53% de los encuestados percibe que es buena, un 40% la encuentra regular y, un 7% la encuentra mala.

Dimensión sistema de reglas y reglamentos

Tabla 4.

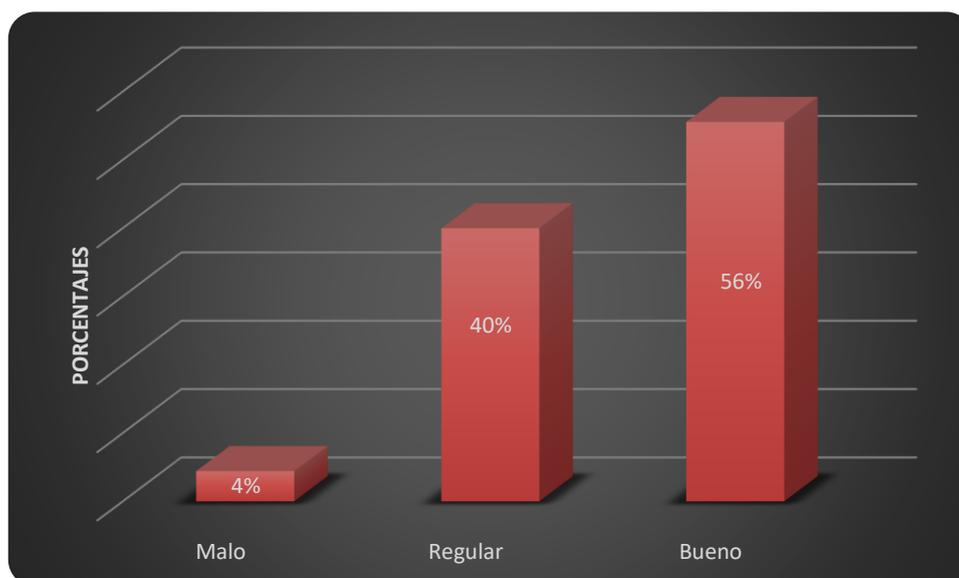
Distribución de asiduidad de sistema de reglas y reglamentos

Nivel	f	%
Malo	2	4%
Regular	18	40%
Bueno	25	56%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 4.

Diagrama de barras de sistema de reglas y reglamentos



Fuente: Dimensión 3 Sistema de reglas y reglamentos

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 4 en cuanto a los niveles de reglas y reglamentos en una universidad de Lima, 2021 se tiene que un 56% de los encuestados percibe que es buena, asimismo un 40% la encuentra regular y, un 4% la encuentra mala.

Dimensión formalización de la comunicación

Tabla 5.

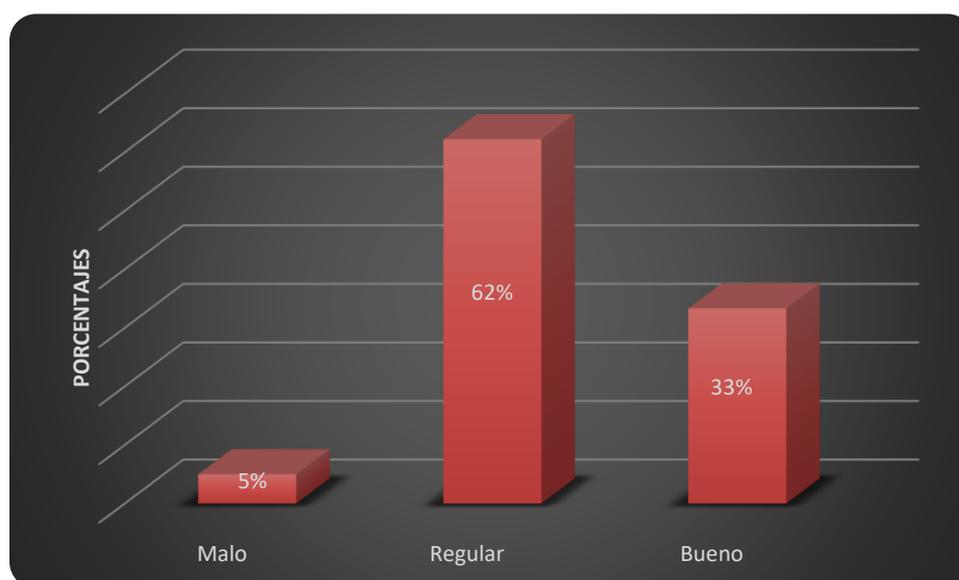
Distribución de asiduidad de la formalización de la comunicación

Nivel	f	%
Malo	2	5%
Regular	28	62%
Bueno	15	33%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 5.

Diagrama de barras de la formalización de la comunicación



Fuente: Dimensión 4 Formalización de la comunicación

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 5 en cuanto a los niveles de formalización de la comunicación en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 33% de los encuestados percibe que es buena, un porcentaje más alto 62% la encuentra regular y, un 5% la encuentra mala.

Dimensión impersonalidad en la relación entre las personas

Tabla 6.

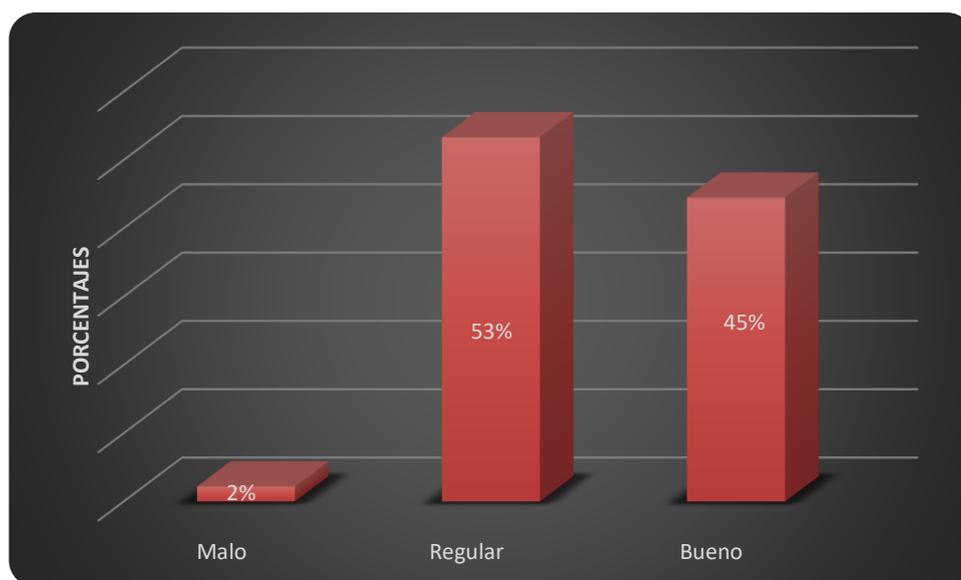
Distribución de asiduidad de la impersonalidad en la relación entre las personas

Nivel	f	%
Malo	1	2%
Regular	24	53%
Bueno	20	45%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 6.

Diagrama de barras de la impersonalidad en la relación entre las personas



Fuente: Dimensión 5 Impersonalidad en la relación entre las personas

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 6 en cuanto a los niveles de impersonalidad en la relación entre las personas en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 45% de los encuestados percibe que es buena, un porcentaje más alto 53% la encuentra regular y, solo un 2% la encuentra mala.

Dimensión selección y promoción basadas en la competencia

Tabla 7.

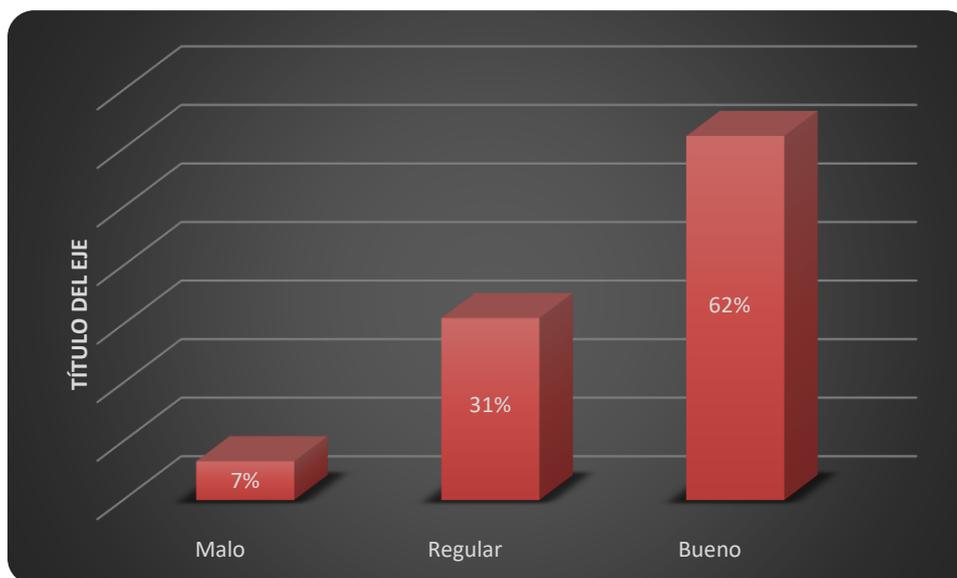
Distribución de asiduidad de la selección y promoción basadas en la competencia

Nivel	f	%
Malo	3	7%
Regular	14	31%
Bueno	28	62%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 7.

Diagrama de barras de la selección y promoción basadas en la competencia



Fuente: Dimensión 6 Selección y promoción basadas en la competencia

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 7 en cuanto a los niveles de selección y promoción basadas en la competencia en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un porcentaje que se evidencia más de la mitad de los encuestados un 62% percibe que es buena, un 31% la encuentra regular y, un 7% la encuentra mala.

Variable Efectividad organizacional

Tabla 8

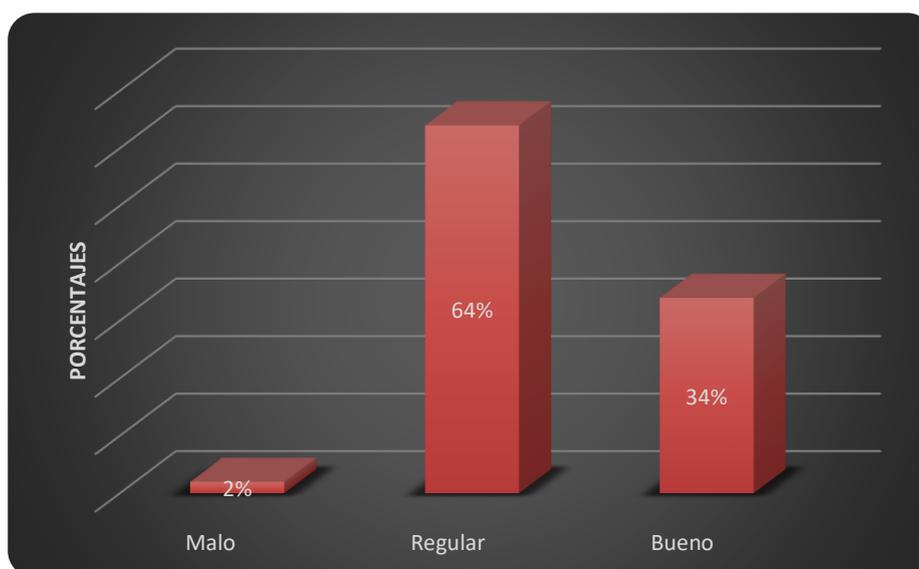
Distribución de asiduidad de efectividad organizacional

Nivel	<i>f</i>	%
Malo	1	2%
Regular	29	64%
Bueno	15	34%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 8

Diagrama de barras de efectividad organizacional



Fuente: Variable 2 Efectividad organizacional

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 8 en cuanto a los niveles de efectividad organizacional en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 34% de los encuestados percibe que es buena, un porcentaje que se evidencia más de la mitad de los encuestados un 64% la encuentra regular y, solo un 2% la encuentra mala.

Dimensión metas organizacionales

Tabla 9.

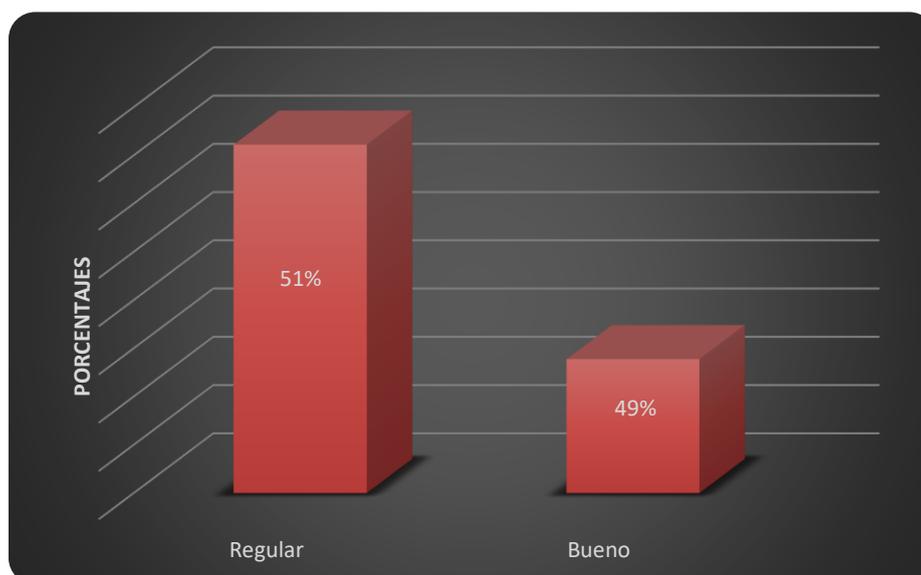
Distribución de asiduidad de metas organizacionales

Nivel	f	%
Regular	23	51%
Bueno	22	49%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 9.

Diagrama de barras de metas organizacionales



Fuente: Dimensión 1 Metas organizacionales

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 9 en cuanto a los niveles de metas organizacionales en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 51% de los encuestados percibe que es buena y, 49% la encuentra regular, no habiendo resultados en el nivel malo.

Dimensión recursos organizacionales

Tabla 10.

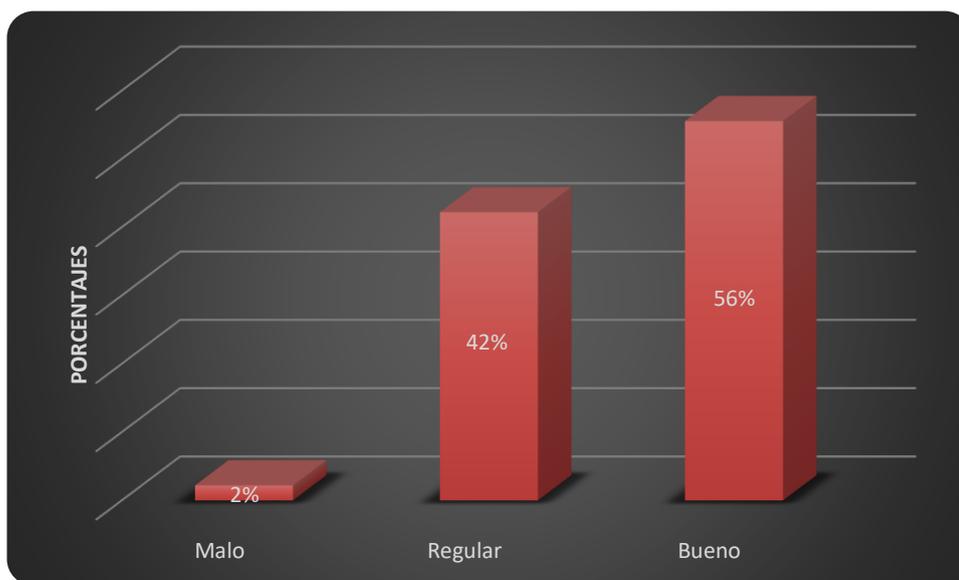
Distribución de asiduidad de recursos organizacionales

Nivel	f	%
Malo	1	2%
Regular	19	42%
Bueno	25	56%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 10.

Diagrama de barras de recursos organizacionales



Fuente: Dimensión 2 Recursos organizacionales

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 10 en cuanto a los niveles de recursos organizacionales en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 56% de los encuestados percibe que es buena, un 42% la encuentra regular y, solo un 2% la encuentra mala.

Dimensión procesos internos

Tabla 11.

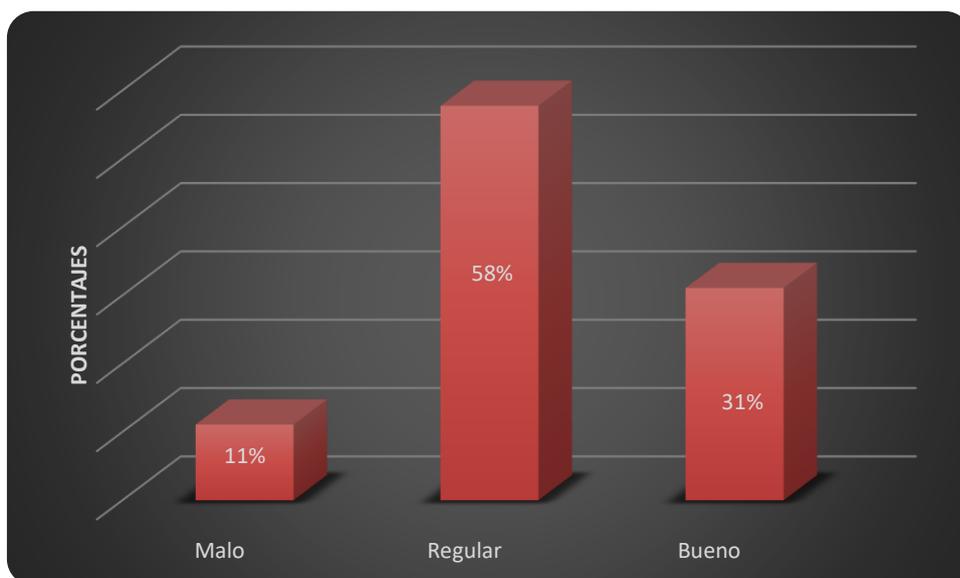
Distribución de asiduidad de procesos internos

Nivel	f	%
Malo	5	11%
Regular	26	58%
Bueno	14	31%
Total	45	100%

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 11.

Diagrama de barras de procesos internos



Fuente: Dimensión 3 Procesos internos

De los resultados que se aprecia en la tabla y figura 11 en cuanto a los niveles de procesos internos en una universidad de Lima, 2021 se tiene que, un 31% de los encuestados percibe que es buena, un porcentaje más alto 58% la encuentra regular y, un considerable 11% la encuentra mala.

Análisis inferencial

Tabla 12.

Grado de relación según el coeficiente de correlación Rho Spearman

Rango	Grado de correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Cuando la Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1). Cuando la Sig. Bilateral $> 0,05$ se rechaza el H_1 y se acepta la H_0

Prueba de hipótesis general

Según Hernández, et al (2014) al mencionar que, de acuerdo a la observación del investigador, la hipótesis en el proceso cuantitativo se somete a prueba para así determinar si se aceptan o se rechazan. Ya que en forma natural no se puede determinar si la hipótesis es verdadera o falsa, más bien la forma de corroborar es con la información obtenida de la investigación.

H₀: No existe relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 13.

Correlación entre burocracia y efectividad organizacional

		Correlaciones		
		Burocracia	Efectividad organizacional	
Rho de Spearman	burocracia	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Información obtenida del instrumento

En la tabla 13 se refleja un sig. = 0.000 ≤ 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto el coeficiente de correlación fue de .849 lo que se traduce en un grado de correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica N°1

H₀: No existe relación directa entre división de trabajo y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre división de trabajo y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 14

Correlación entre división del trabajo y efectividad organizacional

		Correlaciones		
			División del trabajo	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	División del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 14 se refleja una sig. = 0.000 \leq 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre división del trabajo y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto el coeficiente de correlación fue de .534, existiendo una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica N°2

H₀: No existe relación directa entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre jerarquía de la autoridad y efectividad

organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 15

Correlación entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional

Correlaciones				
			Jerarquía de la autoridad	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	Jerarquía de la autoridad	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 15 se refleja una sig. = 0.000 ≤ 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto el coeficiente de correlación fue de .754, existiendo una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica N°3

H₀: No existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 16*Correlación entre sistema de reglas y reglamentos y efectividad organizacional*

		Correlaciones		
			Sistema de reglas y reglamentos	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	Sistema de reglas y reglamentos	Coeficiente de	1,000	,806**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
Rho de Spearman	Efectividad organizacional	Coeficiente de	,806**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 16 se refleja una sig. = 0.000 \leq 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto el coeficiente de correlación fue de .806, existiendo una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica N°4

H₀: No existe relación directa entre formulación de la comunicación y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre formulación de la comunicación y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 17*Correlación entre formulación de la comunicación y efectividad organizacional*

		Correlaciones		
			Formulación de la comunicación	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	Formulación de la comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 17 se refleja una sig. = $0.001 \leq 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre formulación de la comunicación y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto el coeficiente de correlación fue de .488, existiendo una correlación positiva media.

Prueba de hipótesis específica N°5

H₀: No existe relación directa entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 18

Correlación entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional

		Correlaciones		
			Impersonalidad en la relación entre las personas	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	Impersonalidad en la relación entre las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 18 se refleja una sig. = 0.000 \leq 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto coeficiente de correlación fue de .598, existiendo una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica N°6

H₀: No existe relación directa entre selección y promoción basadas en la competencia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre selección y promoción basadas en la competencia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Tabla 19

Correlación entre selección y promoción basadas en la competencia y efectividad organizacional

		Correlaciones		
			Selección y promoción basadas en la competencia	Efectividad organizacional
Rho de Spearman	Selección y promoción basadas en la competencia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45	,716** ,000 45
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,716** ,000 45	1,000 . 45

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

De acuerdo a la tabla 19 se refleja una sig. = 0.000 ≤ 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir si existe relación directa entre selección y promoción basadas en la competencia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Entre tanto coeficiente correlación fue de .716, existiendo una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

El estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la existencia de una relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021. Se evidencio un nivel de significancia bilateral 0,000 siendo menor a 0,05, rechazando la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. A su vez el coeficiente de correlación es de 0.849, lo que se traduce en un grado de correlación positivo muy fuerte; lo que significa que, si existe relación directa entre burocracia y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021.

Estos resultados se pueden comparar con Clares (2018), puesto que, de acuerdo a su investigación, existe relación directa e importante entre la modernización del estado y evolución de la burocracia siendo esta relación de una dimensión moderada, es decir, a mayor modernización del estado será mayor la evolución de la burocracia, siendo esta investigación de tipo descriptiva y correlacional, en la que se aplica para los resultados la prueba de Rho de Spearman. Así mismo, en la investigación de Gomero (2019), sobre Modernización de la gestión pública y la burocracia del sector educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019 se determina que existe correlación moderada positiva de 0.699 entre ambas variables, siendo estos similares a los resultados de la investigación, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo no experimental, correlacional y transversal. Los resultados encontrados entre burocracia y efectividad organizacional se contrastan con la teoría de Weber según Chiavenato (2014), quien nos señala que mediante la burocracia las organizaciones buscan ser eficientes por excelencia, con lo que busca solucionar razonable y eficientemente los inconvenientes de la sociedad y de las empresas tanto públicas como privadas, quiere decir que busca la efectividad organizacional. En los resultados descriptivos, se obtuvo que, respecto a los niveles de burocracia, 49% de los trabajadores que participaron en la encuesta apreciaron que tiene un nivel bueno, un 49% apreció que el nivel era regular y sólo el 2% calificó la burocracia con un nivel malo. Con respecto a los niveles de efectividad organizacional, 49% de los trabajadores calificó con un nivel de bueno, 49% como regular y 2% como

malo. En el aspecto metodológico, la investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal; en la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta, aplicando el instrumento a una población total de 45 colaboradores que laboran en la parte administrativa en una universidad nacional. El cuestionario sobre burocracia obtuvo una confiabilidad de 0.878, mientras que el cuestionario de efectividad organizacional obtuvo una confiabilidad de 0.940 para el alfa de Cronbach.

En relación al primer objetivo específico, se determinó la relación entre división del trabajo y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021, los resultados reflejan un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0,05 de modo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, además, se evidencia que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,534, lo que significa que existe una correlación directa moderada. El resultado coincidió con la investigación de Ravilla y Salome (2021), quienes concluyeron que existe una relación entre la división del trabajo y la efectividad organizacional en la universidad peruana Los Andes, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.975 y un valor de significancia de 0.000; la investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental y nivel correlacional; la población estuvo constituida por 24 empleados administrativos de la universidad peruana Los Andes, aplicó cuestionarios con una confiabilidad de 0.986 para la variable burocracia. En sus resultados estadísticos de la dimensión división del trabajo el 58.3% de los encuestados consideró aceptable y el 41.7% consideró regular, por lo tanto, se concluyó que dividir el trabajo permite a los trabajadores especializarse en tareas específicas, permitiendo lograr los objetivos en menos tiempo obteniendo la efectividad organizacional.

En relación al segundo objetivo específico, se determinó la relación entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, los resultados reflejaron un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, lo que indica que existe relación directa. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.754, lo que significa que existe un grado de correlación moderada positiva. Estos resultados se pueden contrastar con la

investigación de Reyes (2019), en su tesis Empowerment y Efectividad organizacional del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019, su objetivo principal fue determinar si existe relación entre las variables empowerment y la efectividad organizacional, es de enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño descriptivo no experimental de corte transversal, concluyendo que si existe relación significativa alta entre ambas variables, así mismo en su hipótesis específica 1, sobre si existe influencia significativa entre delegación de poder y efectividad organizacional del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2019, concluyendo que existe relación directa entre ambas variables, entre sus recomendaciones señala que la alta gerencia necesita ser concientizada sobre la necesidad de delegar el poder, para poder asumir un nuevo paradigma organizacional, otorgándole a los colaboradores, libertad en la toma de decisiones, logrando resultados eficaces y eficientes, a favor de los objetivos planteados por la organización para que atención al ciudadano alcance niveles de excelencia. De acuerdo al principio uno de la administración encontrada en la teoría científica de Taylor (1911), para suplir la improvisación, el control preventivo debe estar a cargo del gerente tal como plantea el cuarto principio de la teoría científica, respecto a la responsabilidad y especialización de los líderes formales de la organización.

En relación, al tercer objetivo específico, se determinó la relación entre sistemas de reglas y reglamentos y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021; los resultados reflejaron un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05 de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Además, se evidenció que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,806, lo que significa que existe una correlación positiva alta. Asu vez, se evidenció que el sistema de reglas y reglamentos es de nivel bueno para el 56% de los encuestados. Estos resultados se contrastaron con la tesis de Delgado (2018), en una investigación sobre relación de la efectividad organizacional y la gestión administrativa de los docentes de una institución educativa de Ica; aplicó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional; con un tamaño poblacional de 83 profesores, a los cuales se aplicó el instrumento de efectividad organizacional validado y con nivel de confiabilidad aceptable. Entre los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.314 con un nivel de significación de

0.000 por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de existencia de relación directa entre efectividad organizacional y el sistema de reglamentos. Donde los resultados indicaron que conocer y cumplir la normas y reglamentos permiten que los integrantes de una institución desarrollen la capacidad de predicción para disminuir las amenazas y mejore la interacción y por ende se logre la efectividad organizacional.

En relación con el cuarto objetivo específico, se determinó la relación entre formulación de la comunicación y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021, los resultados reflejaron un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05 lo que indica que existe relación directa moderada entre las variables, además, se evidencia que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.488, lo que significa una correlación positiva media. Estos resultados fueron contrastados con Alegre (2019) en su tesis comunicación interna y efectividad organizacional de una empresa de repuestos San Borja, 2019, su objetivo principal fue determinar si existe relación entre las variables comunicación interna y efectividad organizacional, es de tipo descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo en su investigación que ambas variables tienen relación entre ellas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.728 y un valor de significancia de 0.00, lo que se traduce en una correlación positiva considerable, en la misma se propuso que a través de la alta dirección debe haber una comunicación transparente sobre los objetivos de la organización, con el fin que sus integrantes lo reconozcan y se alcance el éxito empresarial.

En relación al quinto objetivo específico, se determinó la relación que existe entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021, los resultados reflejaron un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.598, lo que significa una correlación positiva considerable. Los resultados son contrastados con Farfán (2019) en su tesis Engagement y efectividad organizacional de la Empresa Transmad S.A.C., Comas, 2019, en su investigación de tipo descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo en su investigación que ambas variables tienen

relación entre ellas, en la misma propone que los trabajadores deben brindar una atención de calidad. También, Matamoros y Paytan (2019) en una investigación sobre relación del rol gerencial y efectividad organizacional de los trabajadores administrativos del gobierno regional de Huancavelica, estableció en una hipótesis específica que existe relación directa entre la efectividad organizacional y las relaciones impersonales con un valor de significancia de 0.00 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.65; el enfoque de la investigación fue cuantitativo, con un diseño correlacional causal; la muestra correspondió a 60 empleados administrativos de una población de 334 empleados del gobierno regional.

En relación al sexto objetivo específico, se determinó la relación entre selección y promoción basada en las competencias y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021, los resultados reflejaron un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Con un coeficiente de correlación de 0,716, lo que significa una correlación positiva considerable. En ese sentido, se puede afirmar que, si existe relación directa entre selección y promoción basada en las competencias y efectividad organizacional de una universidad nacional de Lima, 2021. A su vez, se evidenció que la selección y promoción basada en las competencias es considerada de nivel bueno para el 62% de los encuestados. Los resultados son contrastados con Hernández (2018), quien realizó una investigación para determinar si existe relación entre gestión del talento y efectividad institucional en la gerencia regional de Huaytará; empleó un enfoque de tipo cuantitativo, con un diseño de investigación descriptivo correlacional y transversal; se empleó la encuesta con dos cuestionarios: gestión de talento y efectividad institucional; en la prueba de una hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.738 con un valor de significancia de 0.00 para concluir que existe relación positiva entre la efectividad institucional y la admisión y aplicación de personal en la gerencia regional, indicando que es necesario realizar una adecuada selección del personal que ingresa a la administración pública para garantizar una óptima efectividad institucional.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe relación directa entre la burocracia y la efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, evidenciando una correlación de Rho Spearman de ,849 y una significancia bilateral de 0,000 lo que demuestra un grado de correlación muy fuerte.

Segunda

Se determinó que existe relación directa entre división del trabajo y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, evidenciando una correlación de Rho Spearman de ,534 y una significancia bilateral de ,000 lo que se traduce en un grado de correlación moderada.

Tercera

Se determinó que existe relación directa entre jerarquía de la autoridad y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, evidenciando una correlación de Rho Spearman de ,754 y una significancia bilateral de ,000 lo que demuestra un grado de correlación moderada positiva.

Cuarta

Se determinó que existe relación directa entre sistemas de reglas y reglamentos y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, demostrando una correlación de Rho Spearman de ,806 y una significancia bilateral de ,000 lo que se traduce en un grado de correlación positiva alta.

Quinta

Se determinó que existe relación directa entre formalización de la comunicación y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, manifestando una correlación de ,488 y una significancia bilateral de ,001 lo que demuestra un grado de correlación positiva media.

Sexta

Se determinó que existe relación directa entre impersonalidad en la relación entre las personas y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, demostrando una correlación Rho Spearman de ,598 y una significancia bilateral de ,000 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable.

Séptima

Se determinó que existe relación directa entre selección y promoción basada en las competencias y efectividad organizacional en una universidad nacional de Lima, 2021, manifestando una correlación Rho Spearman de ,716 y una significancia bilateral de ,000 lo que demuestra un grado de correlación positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al decano y funcionarios responsables de la facultad de derecho modernizar los sistemas de gestión del talento para lograr mejorar en forma adecuada la efectividad institucional y generar un clima laboral óptimo.

Segunda

A la universidad nacional de Lima, realizar un seguimiento a la forma como se realiza la división del trabajo en el área administrativa de la facultad de Derecho, con la finalidad de lograr óptimos resultados, que se reflejarán en la efectividad institucional.

Tercera

A la facultad de Derecho de la universidad nacional de Lima, realizar un seguimiento a la forma como se implementa la jerarquía de la autoridad, a fin que corresponda al acompañamiento de los supervisores y jefes con respecto a sus subordinados, en lugar de mandar u ordenar; ello contribuirá a la mejor efectividad institucional.

Cuarta

A la universidad nacional de Lima, establecer un adecuado sistema de normas y reglamentos, que favorezca un clima laboral positivo, lo cual generará una mejor efectividad institucional.

Quinta

A la facultad de Derecho de la universidad nacional de Lima, realizar una mejora de la comunicación interna de sus diversas áreas, lo cual mejorará la efectividad institucional.

Sexta

A la facultad de Derecho de la universidad nacional de Lima, propiciar una adecuada selección de personal, evitando el nepotismo y corrupción, con el propósito de mejorar la efectividad institucional.

REFERENCIAS

- Acuña y González (2017) Diseño de puestos de trabajo en la Empresa "Soluciones Agropecuarias la Granja S.A.S". Obtenido de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2472/1/TGT-1060.pdf>
- Alarcón R. y Salvador Y. (2020) La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales. Análisis de un caso de estudio. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Año: VII Número: 2 Artículo no.:94 Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2020. obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2050/2107>
- Álvarez, M.A., Bernal, L.A., Rengifo, C.A., Cañaverl, D.C. (2016) La racionalidad en la enseñanza y aprendizaje de la economía y sus implicaciones en el progreso humano. Sophia 13(1):99-108.
- Arauco (2019) TESIS: CONTROL ADMINISTRATIVO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL DE UNA PROCURADURÍA PÚBLICA, 2019
- Arias-Gómez, Jesús y Villasís-Keever, Miguel Ángel y Miranda Novales, María Guadalupe (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. [Fecha de Consulta 30 de mayo de 2021]. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arnoletto, E. (2014). Fundamentos de la administración de organizaciones (págs. 44-55)
- Avolio, B. J. (2018). *Organizational Transformation: How to Achieve it, one Person at a Time*. Stanford: Stanford Business Books.
- Azuara, R. (2013). *Organización y estructuras organizacionales*. Obtenido de https://www.academia.edu/14377477/Las_organizaciones_y_efectividad_organizacional_Parte_1
- Bain. (2017). *Efectividad Organizacional*. Obtenido de

<https://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizacional/>

Bastidas (2018) La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Obtenido de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

Cabezas Mejía, Edison Damián, Andrade Narando, Diego y Torres Santamaría, Johana (2018) *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (1.^a ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Camue, A., Carballal del Río, E., Toscano, D. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010

Carrasco P. (2018) Planificación y Organización

Cervera, F. (2011). La percepción de la efectividad organizacional. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.

Chanamé, C. (2021). *deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill Interamericana S. A

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8^a ed.). México: McGraw Hill Educación.

Cioli (2018) Burocracia estatal: entre la internacionalización y la territorialidad. Revista Relaciones Internacionales Número 38, junio 2018 - septiembre 2018.

Clares (2018) Modernización del estado y evolución de la burocracia según la percepción del personal de la Red de salud Lima Ciudad, 2017. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César

Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima 2018.

CONCYTEC. Código Nacional de la Integridad Científica. Perú. Recuperado de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/codigo-nacional-integridadcientifica/item/243-codigo-nacional-integridad-cientifica>

Constitución Política del Perú (1993). Diario Oficial el Peruano.

Córdoba: Eumed. Azuara, R. (21 de marzo de 2018). Organización y estructuras organizacionales. Las organizaciones y la efectividad organizacional. Obtenido en el Máster universitario en Dirección de Empresas online.

Daft. R.L. (2015). Teoría y Diseño Organizacional (10a. ed) México: Cengage Learning.

Delgado Romero, Erika, (2018). Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27622>

Dextre Flores, José Carlos y Del Pozo Rivas, Raúl Sergio (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. Contabilidad y Negocios. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>

Díaz del Castillo (2010) Formalización de la comunicación: Una receta al futuro KRK Caffeto – BAKERY GOURMET. Obtenido de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5476/tesis490.pdf?sequence=1#:~:text=Esta%20es%20una%20propuesta%20metodo%20B3gica,la%20estandarizaci%C3%B3n%20de%20la%20misma.>

Echebarría, Koldo (2006). Caracterización empírica de las burocracias latinoamericanas: configuraciones y roles en el proceso de elaboración de políticas públicas. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (34), 1-11. [Fecha de Consulta 4 de diciembre de 2021]. ISSN: 1315-2378. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533666004>

Espinoza Freire, E. E., & Campuzano Vásquez, J. A. (2019). La formación por competencias de los docentes de educación básica y media. *Revista Conrado*,

15(67), 250-258. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/Conrado>

Erazo J. Narvaez C. (2020) La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador- Revista Espacios Vol. 41-2020

Farfan (2019) Tesis Engagement y efectividad organizacional de la Empresa Transmad S.A.C., Comas

FEM. (2021). *La situación de los Ayuntamientos en España, sus carencias económicas y problemas de gestión: diagnóstico y propuestas en una perspectiva europea*. Obtenido de <http://documentos.femp.es/files/11-618-fichero/La%20situaci%C3%B3n%20de%20los%20Ayuntamientos.pdf>

Gallo C. (2015) Gestión empresarial: el liderazgo y la efectividad organizacional. Revista Innovación Empresarial N 1 – 1 julio 2015, obtenido de: <https://vlex.com.co/vid/gestion-empresarial-liderazgo-efectividad-654806425>.

Ganga Contreras, Francisco (2017). EL FLIPPER BUROCRÁTICO EN LAS UNIVERSIDADES. *Interciencia*, 42 (1), 58-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33949290010>

Garcia - Solarte (2015) Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado* vol.11 no.1 Cali Jan. /June 2015, obtenido de- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032015000100005.

Gilli J, Arostegui A, Doval I, Iesulauro A, Schulman D. (2015) Diseño y Efectividad Organizacional

González, I. (2018). Fallan cuentas, metas y objetivos. *Reforma* Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/fallan-cuentas-metas-y-objetivos/docview/2052584033/se-2?accountid=37408>

González, O. y R. Boé (2012): "Diagnóstico de la eficacia en universidades cubanas. Un análisis comparativo", Folletos gerenciales, vol. XVIII, Centro

Coordinador de Estudios de Dirección, Ministerio de Educación Superior, La Habana, pp. 9-20.

Guerrero (2013) TESIS: EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL, Universidad Militar de Nueva Granada – Colombia

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). México: McGraw-Hill

Hernández Oré, Edgar. (2018). Gestión de recursos humanos y efectividad institucional en la Unidad Ejecutora 1302-Gerencia Subregional de Huaytará, 2018. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31254>

Herzberg F. (1959) La Motivación para el Trabajo

Jones (2008) 5ta ed, TEORÍA ORGANIZACIONAL: DISEÑO Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES

Kinicki - kreinert (2003) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, conceptos problemas y prácticas.

Kinicki, A. & H. Urrutia (2003). Organizational behavior, McGraw- Hill, México D.F.

Lima, L., & D´ascenzi, L. (2017). *El papel de la burocracia de nivel de calle en la implementación y reformulación de la Política Nacional de Humanización de los servicios de salud de Porto Alegre (RS)*. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122017000100046&script=sci_abstract&tlng=es

Lobato Fraile, Clemente (2007). LA SUPERVISIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SOCIOEDUCATIVA. Revista de Psicodidáctica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17512103>

López Roldán y Fachelli (2018) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1ª. ed.). España. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>

López Gumucio, J. Ricardo (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN

COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>

Los Recursos Humanos (2017) Efectividad organizacional. Obtenido de:
<https://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizacional/>

Martínez, S. (2015). *LA BUROCRACIA: ELEMENTO DE DOMINACIÓN EN LA OBRA DE MAX WEBER*. Obtenido de
[file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-La Burocracia-5645561.pdf](file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-La+Burocracia-5645561.pdf)

Matamoros Condori, Karina; Paytan Dueñas, Freddy. (2019). Los roles gerenciales y la efectividad organizacional del personal administrativo en el gobierno regional de Huancavelica, año 2018. (Tesis). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2939>

Munch Lurdes, 2014 Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.

Muñoz, H. (2019). Obtenido de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000100073

Nava Condarco, Carlos Eduardo. (mayo 2018). *¿Cómo convertir problemas en oportunidades?* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-convertir-problemas-en-oportunidades/>

Navarro, I. (2015): "Evaluación de la efectividad organizacional en la División Territorial Radiocuba Mayabeque", tesis en opción al título académico de Máster en Dirección, Universidad de la Habana.

Neyra y Saballos (2014) Análisis de flujo de la comunicación interna formal en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA – FDR) I semestre 2014. Obtenido de:
<https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>

Noriega (2019) La burocracia en la Oficina de Administración de la Dirección

Regional de Agricultura – Cusco – 2018. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración Universidad Andina del Cusco. Universidad Andina Del Cusco Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables - Cusco 2019.

Olías, B. (2018). *Burocracia*. Obtenido de <https://www.theoria.eu/dictionary/B/burocracia.pdf>

Panana Gavedia, Juan. (2019). Modernización del estado y percepción de la burocracia según el personal administrativo del hospital regional de Huacho, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37671>

Polo Santillán, Miguel Ángel. (2019). La responsabilidad ética. *Veritas*, (42), 49-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732019000100049>

Quispe Sánchez, Jersy (2020). Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa en la gestión de la municipalidad provincial de Huancavelica, 2020. (Tesis) Universidad Privada de Trujillo. <http://repositorio.uprit.edu.pe/handle/UPRIT/521>

Ravilla Muñoz, Milka y Salome Ñavez, Norma. (2021). Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019. (Tesis). Universidad peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2647>

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). consultado en <https://dle.rae.es/>

Reyes M. (2020) Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>

Riquelme Leiva, Matías. (2015). Las 5 Fuerzas de Porter – Clave para el Éxito de

la Empresa. Santiago, Chile. Disponible en internet
<https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Rourke, Francis (1984) *Bureaucracy, Politics and Public Policy*, Boston, Little Brown.

Serrano, I. (2017). *Crítica a la autoridad burocrática en Tras la virtud: MacIntyre contra Weber y con Weber*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24062017000200137

Silva (2019) La implementación de mecanismos para prevenir las barreras burocráticas en el Perú durante el nacimiento de normas regulatorias. Tesis para optar al título de abogado. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo - Facultad De Derecho. Chiclayo, 2019

Tapia, G. (2016). *Problemas y desafíos en materia de política pública a nivel local. Entrevista a Tonatiuh Guillén*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632013000100009

Taylor, F. W. *Principios de la Administración Científica* (1911). Editorial Ateneo: Buenos Aires, 1973.

Torrell Martínez, Francesca. (noviembre 2014). La Excelencia empresarial: las herramientas de calidad total como motor para la gestión del cambio en las organizaciones. *Revista de Contabilidad y Dirección* (Vol. 19, pp.11-28).

Torres Nima, Angelo (2020). *Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático*, 2019. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45556>

Villasís-Keever MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G,

Escamilla-Núñez A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Rev Alerg Mex. 2018;65(4):414-421

Weber, M. (2021). *¿QUÉ ES LA BUROCRACIA?* Obtenido de https://ucema.edu.ar/~ame/Weber_burocracia.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
BUROCRACIA	De acuerdo a Weber (1940) citado por Chiavenato (2014); Es la organización eficiente por excelencia, llamada a resolver eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas tanto públicas como privadas.	Según Hall (1962) citado por Chiavenato (2014); para poder medir la burocracia es necesario contemplar diferentes partes de la misma, tales serán desarrolladas a través de un cuestionario sobre las dimensiones: división del trabajo basado en la especialización funcional, jerarquía de autoridad, sistema de reglas y reglamentos, impersonalidad en la relación entre las personas, selección y promoción basadas en la competencia técnica.	División del Trabajo basado en la especialización funcional	División del trabajo en función a los objetivos	Ordinal
				Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador	
				Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador	
				Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador	
			Jerarquía de autoridad	Supervisión	
				Control	
				Jerarquía basada en las normas	
				Autoridad basada en el poder del puesto	
			Sistema de reglas y reglamentos	Normativa	
				Reglamentos	
			Formalización de la comunicación	Comunicación Formal	
				Comunicación Informal	
			Impersonalidad en la relación entre las personas	Relaciones jerárquicas impersonales	
				Sujeción impersonal	

			Selección y promoción basadas en la competencia técnica	Convocatoria pública	
				Publicación de perfiles requeridos	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Para Daft (2015) la efectividad organizacional señala que es el nivel en la cual las organizaciones llegan a cumplir sus metas.	La efectividad organizacional es la eficiencia con que una organización cumple con sus metas y objetivos, quiere decir que debe utilizar todos los mecanismos y estrategias para conseguirlas, se analizará y evaluará su efectividad organizacional, a través de tres dimensiones como: Metas Organizacionales, Procesos internos y Recursos organizacionales, con un total de 16 tem.	Metas Organizacionales	Visión y misión	Ordinal
				Objetivos Institucionales	
				Servicio de calidad	
				Responsabilidad Social	
			Recursos Organizacionales	Recursos Tangibles	
				Recursos Intangibles	
			Procesos Internos	Cultura Organizacional	
				Procesos Operativos	
				Comunicación Horizontal Vertical sin distorsiones	
				Crecimiento y desarrollo de los trabajadores	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la relación existente entre la burocracia y la efectividad organizacional en la organización donde laboras. La presente encuesta es anónima; Por favor responda con sinceridad. **INSTRUCCIONES:**

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de la burocracia y efectividad organizacional, en ella se presentan cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES
4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	Los trabajadores son en número suficiente para cubrir las necesidades de la institución.	1	2	3	4	5
2	Los trabajadores conocen las funciones específicas de sus puestos.	1	2	3	4	5
3	Los trabajadores identifican las metas de las actividades que realizan.	1	2	3	4	5
4	Cada trabajador tiene su responsabilidad establecida.	1	2	3	4	5
5	En la Institución se cumple el principio de supervisión y control.	1	2	3	4	5
6	En la Institución se ejerce el principio de autoridad derivada por el cargo.	1	2	3	4	5
7	La Autoridad contribuye a las relaciones equitativas en la Institución.	1	2	3	4	5
8	En la institución se cuenta con normas y reglamentos aprobados para la ejecución de las actividades.	1	2	3	4	5
9	Existen documentos actualizados para la oficina de administración.	1	2	3	4	5
10	Todos los trabajadores conocen los documentos de gestión que rigen las actividades	1	2	3	4	5

11	Toda comunicación se hace por escrito en la institución.	1	2	3	4	5
12	Existen fichas y formularios para la verificación de acciones administrativas	1	2	3	4	5
13	En la institución el poder se ejerce por el cargo.	1	2	3	4	5
14	Los puestos son ocupados de acuerdo al perfil	1	2	3	4	5
15	La Institución realiza convocatorias públicas para la selección del personal.	1	2	3	4	5
16	La selección de los nuevos empleados está a cargo de una comisión múltiple.	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores son seleccionados mediante un concurso de méritos.	1	2	3	4	5
18	La ubicación de los trabajadores en los puestos de trabajo se efectúa en base a sus competencias técnicas y méritos.	1	2	3	4	5
19	Los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión de la facultad.	1	2	3	4	5
20	Su trabajo está orientado hacia los propósitos de la facultad	1	2	3	4	5
21	Se cumplen los objetivos trazados por la gestión administrativa de la facultad.	1	2	3	4	5
22	Considera usted que se logran los objetivos estratégicos de la facultad	1	2	3	4	5
23	Se interesan por brindar un servicio de calidad en la facultad.	1	2	3	4	5
24	Los usuarios consideran que el servicio brindado por la facultad es de calidad.	1	2	3	4	5
25	Se cumplen con las actividades de responsabilidad social en la facultad.	1	2	3	4	5
26	La organización cuenta con los suministros necesarios para el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
27	Los directivos y jefes de unidades administran adecuadamente los recursos y materiales de la facultad.	1	2	3	4	5
28	Los directivos y jefes de unidades poseen los conocimientos que conllevan a la efectividad organizacional de la Facultad.	1	2	3	4	5
29	La facultad cuenta con jefes de unidades capacitados y calificados que permita efectivizar los procesos administrativos de la facultad.	1	2	3	4	5
30	Hay una sólida cultura organizacional que conlleva a cumplir sus labores de manera efectiva.	1	2	3	4	5
31	Considera usted que los procesos operativos de la organización inducen al cumplimiento de las metas establecidas.	1	2	3	4	5
32	Considera usted que se tiene una comunicación y coordinación de forma directa con todas las áreas con la finalidad de lograr sus metas.	1	2	3	4	5

33	Los requerimientos de los trabajadores a la alta dirección son atendidos.	1	2	3	4	5
34	La Facultad promueve el desarrollo profesional de los trabajadores para coadyuvar al logro de los objetivos.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validez

Validador	Grado	Confiabilidad
Luna Gamarra Magaly Ericka	Doctora	Aplicable
Zavala Alfaro Fanny Esperanza	Doctora	Aplicable
Fernández Bedoya Víctor Hugo	Magister	Aplicable

Anexo 4. Confiabilidad

Burocracia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	18

Efectividad Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

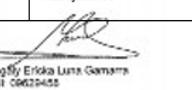
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

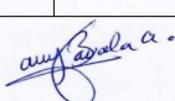
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	16

Anexo 5. Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Tina Isabel Luna Bueno							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Burocracia	División del Trabajo basado en la especialización funcional	<ul style="list-style-type: none"> - División del trabajo en función a los objetivos - Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores son en número suficiente para cubrir las necesidades de la institución. 2. Los trabajadores conocen las funciones específicas de sus puestos. 3. Los trabajadores identifican las metas de las actividades que realizan. 4. Cada trabajador tiene su responsabilidad establecida. 	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
			<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador - Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador 		<ul style="list-style-type: none"> 5. En la Institución se cumple el principio de supervisión y control. 6. En la Institución se ejerce el principio de autoridad derivada por el cargo. 7. La Autoridad contribuye a las relaciones equitativas en la Institución. 		
	Jerarquía de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Control - Jerarquía basada en las normas - Autoridad basada en el poder del puesto 	<ul style="list-style-type: none"> 8. En la institución se cuenta con normas y reglamentos aprobados para la ejecución de las actividades. 9. Existen documentos actualizados para la oficina de administración. 10. Todos los trabajadores conocen los documentos de gestión que rigen las actividades 				
	Sistema de reglas y reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> 11. Toda comunicación se hace por escrito en la institución. 12. Existen fichas y formularios para la verificación de acciones administrativas 				
	Formalización de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Escrita - Verificación de la Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> 13. En la institución el poder se ejerce por el cargo. 14. Los puestos son ocupados de acuerdo al perfil requerido. 				
	Impersonalidad en la relación entre las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones jerárquicas impersonales - Sujeción impersonal 	<ul style="list-style-type: none"> 15. La institución realiza convocatorias públicas para la selección del personal. 16. La selección de los nuevos empleados está a cargo de una comisión múltiple. 17. Los trabajadores son seleccionados mediante un concurso de méritos. 18. La ubicación de los trabajadores en los puestos de trabajo se efectúa en base a sus competencias técnicas y méritos. 				
Firma del experto:			Fecha: / /				
 Magaly Ericka Luna Gamarra DNI: 06612455							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"							
Apellidos y nombres de los investigadores: César Alberto Huamán Rubio y Tina Isabel Luna Bueno							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Efectividad Organizacional	Metas Organizacionales	Misión y visión	<ul style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión de la facultad 2. Su trabajo está orientado hacia los propósitos de la facultad 	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		Objetivos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> 3. Se cumplen los objetivos trazados por la gestión administrativa de la facultad 4. Considera usted que se logran los objetivos estratégicos de la facultad 5. Se interesan por brindar un servicio de calidad en la facultad. 				
		Servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> 6. Los usuarios consideran que el servicio brindado por la facultad es de calidad. 7. Se cumplen con las actividades de responsabilidad social en la facultad 				
	Recursos Organizacionales	Recursos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> 8. La organización cuenta con los suministros necesarios para el desarrollo de sus actividades. 9. Los directivos y jefes de unidades administran adecuadamente los recursos y materiales de la facultad. 				
		Recursos Intangibles	<ul style="list-style-type: none"> 10. Los directivos y jefes de unidades poseen los conocimientos que conllevan a la efectividad organizacional de la Facultad. 11. La facultad cuenta con jefes de unidades capacitados y calificados que permita efectivizar los procesos administrativos de la Facultad. 				
	Procesos Internos	Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> 12. Hay una sólida cultura organizacional que conlleve a cumplir sus labores de manera efectiva. 13. Considera usted que los procesos operativos de la organización inducen al cumplimiento de las metas establecidas. 14. Considera usted que se tiene una comunicación y coordinación de forma directa con todas las áreas con la finalidad de lograr sus metas. 15. Los requerimientos de los trabajadores a la alta dirección son atendidos. 16. La Facultad promueve el desarrollo profesional de los trabajadores para coadyuvar al logro de los objetivos. 				
Firma del experto:			Fecha: / /				
 Magaly Ericka Luna Gamarra DNI: 06612455							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: César Alberto Huamán Rubio y Tina Isabel Luna Bueno							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro							
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Burocracia	División del Trabajo basado en la especialización funcional	<ul style="list-style-type: none"> - División del trabajo en función a los objetivos - Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador - Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador - Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador 	1. Los trabajadores son en número suficiente para cubrir las necesidades de la institución.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Los trabajadores conocen las funciones específicas de sus puestos.		X		
			3. Los trabajadores identifican las metas de las actividades que realizan.		X		
			4. Cada trabajador tiene su responsabilidad establecida.		X		
	Jerarquía de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Control - Jerarquía basada en las normas - Autoridad basada en el poder del puesto 	5. En la Institución se cumple el principio de supervisión y control.		X		
			6. En la Institución se ejerce el principio de autoridad derivada por el cargo.		X		
	Sistema de reglas y reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Reglamentos 	7. La Autoridad contribuye a las relaciones equitativas en la institución.		X		
			8. En la institución se cuenta con normas y reglamentos aprobados para la ejecución de las actividades.		X		
	Formalización de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Escrita - Verificación de la Comunicación 	9. Existen documentos actualizados para la oficina de administración.		X		
			10. Todos los trabajadores conocen los documentos de gestión que rigen las actividades.		X		
Impersonalidad en la relación entre las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones jerárquicas impersonales - Sujeción impersonal 	11. Toda comunicación se hace por escrito en la institución.	X				
		12. Existen fichas y formularios para la verificación de acciones administrativas.	X				
Selección y promoción basadas en la competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria pública - Publicación de perfiles requeridos 	13. En la institución el poder se ejerce por el cargo.	X				
		14. Los puestos son ocupados de acuerdo al perfil requerido.	X				
		15. La Institución realiza convocatorias públicas para la selección del personal.	X				
		16. La selección de los nuevos empleados está a cargo de una comisión múltiple.	X				
Firma del experto: 			17. Los trabajadores son seleccionados mediante un concurso de méritos.	X			
			18. La ubicación de los trabajadores en los puestos de trabajo se efectúa en base a sus competencias técnicas y méritos.	X			
Firma del experto:			Fecha: 07 / 10 / 2021				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"								
Apellidos y nombres de los investigadores: César Alberto Huamán Rubio y Tina Isabel Luna Bueno								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro								
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Efectividad Organizacional	Metas Organizacionales	Misión y visión	1. Los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión de la facultad.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. Su trabajo está orientado hacia los propósitos de la facultad		X			
		Objetivos Institucionales	3. Se cumplen los objetivos trazados por la gestión administrativa de la facultad.		X			
			4. Considera usted que se logran los objetivos estratégicos de la facultad		X			
		Servicio de calidad	5. Se interesan por brindar un servicio de calidad en la facultad.		X			
			6. Los usuarios consideran que el servicio brindado por la facultad es de calidad.		X			
			7. Se cumplen con las actividades de responsabilidad social en la facultad.		X			
	Responsabilidad Social	Recursos Tangibles	8. La organización cuenta con los suministros necesarios para el desarrollo de sus actividades.		X			
			9. Los directivos y jefes de unidades administran adecuadamente los recursos y materiales de la facultad.		X			
	Recursos Organizacionales	Recursos Intangibles	10. Los directivos y jefes de unidades poseen los conocimientos que conlleven a la efectividad organizacional de la Facultad.		X			
			11. La facultad cuenta con jefes de unidades capacitados y calificados que permita efectivizar los procesos administrativos de la Facultad.		X			
		Procesos Internos	Cultura Organizacional		12. Hay una sólida cultura organizacional que conlleve a cumplir sus labores de manera efectiva.	X		
					13. Considera usted que los procesos operativos de la organización inducen al cumplimiento de las metas establecidas.	X		
Procesos Operativos			14. Considera usted que se tiene una comunicación y coordinación de forma directa con todas las áreas con la finalidad de lograr sus metas.	X				
			15. Los requerimientos de los trabajadores a la alta dirección son atendidos.	X				
Comunicación Horizontal y Vertical sin distorsiones	Desarrollo de los Trabajadores	16. La Facultad promueve el desarrollo profesional de los trabajadores para coadyuvar al logro de los objetivos.	X					
		Firma del experto: 						
Firma del experto:			Fecha: 07 / 10 / 2021					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Tina Isabel Luna Bueno							
Apellidos y nombres del experto: Fernández Bedoya, Víctor Hugo							
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Burocracia	División del Trabajo basado en la especialización funcional	<ul style="list-style-type: none"> - División del trabajo en función a los objetivos - Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador - Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador - Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador 	1. Los trabajadores son en número suficiente para cubrir las necesidades de la institución.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	ok		
			2. Los trabajadores conocen las funciones específicas de sus puestos.		ok		
			3. Los trabajadores identifican las metas de las actividades que realizan.		ok		
			4. Cada trabajador tiene su responsabilidad establecida.		ok		
	Jerarquía de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Control - Jerarquía basada en las normas - Autoridad basada en el poder del puesto 	5. En la Institución se cumple el principio de supervisión y control.		ok		
			6. En la Institución se ejerce el principio de autoridad derivada por el cargo.		ok		
	Sistema de reglas y reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Reglamentos 	7. La Autoridad contribuye a las relaciones equitativas en la Institución.		ok		
			8. En la institución se cuenta con normas y reglamentos aprobados para la ejecución de las actividades.		ok		
	Formalización de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Escrita - Verificación de la Comunicación 	9. Existen documentos actualizados para la oficina de administración.		ok		
			10. Todos los trabajadores conocen los documentos de gestión que rigen las actividades		ok		
Impersonalidad en la relación entre las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones jerárquicas impersonales - Sujeción impersonal 	11. Toda comunicación se hace por escrito en la institución.	ok				
		12. Existen fichas y formularios para la verificación de acciones administrativas	ok				
Selección y promoción basadas en la competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria pública - Publicación de perfiles requeridos 	13. En la institución el poder se ejerce por el cargo.	ok				
		14. Los puestos son ocupados de acuerdo al perfil requerido.	ok				
Firma del experto: <i>Victor Hugo Fernández Bedoya</i>			Fecha: <u>08/10/2021</u>				



Investigador en Ciencias Empresariales
Lic. en Administración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "BUROCRACIA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA, 2021"							
Apellidos y nombres de los investigadores: César Alberto Huamán Rubio y Tina Isabel Luna Bueno							
Apellidos y nombres del experto: Fernández Bedoya, Víctor Hugo							
ASPECTOS A EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Efectividad Organizacional	Metas Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Objetivos Institucionales Servicio de calidad Responsabilidad Social 	1. Los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión de la facultad.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	ok		
			2. Su trabajo está orientado hacia los propósitos de la facultad		ok		
			3. Se cumplen los objetivos trazados por la gestión administrativa de la facultad.		ok		
			4. Considera usted que se logran los objetivos estratégicos de la facultad		ok		
			5. Se interesan por brindar un servicio de calidad en la facultad.		ok		
			6. Los usuarios consideran que el servicio brindado por la facultad es de calidad.		ok		
			7. Se cumplen con las actividades de responsabilidad social en la facultad.		ok		
	Recursos Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Tangibles Recursos Intangibles 	8. La organización cuenta con los suministros necesarios para el desarrollo de sus actividades.		ok		
			9. Los directivos y jefes de unidades administran adecuadamente los recursos y materiales de la facultad.		ok		
			10. Los directivos y jefes de unidades poseen los conocimientos que conlleven a la efectividad organizacional de la Facultad.		ok		
	Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> Cultura Organizacional Procesos Operativos Comunicación Horizontal y Vertical sin distorsiones Desarrollo de los Trabajadores 	11. La facultad cuenta con jefes de unidades capacitados y calificados que permita efectivizar los procesos administrativos de la Facultad.		ok		
			12. Hay una sólida cultura organizacional que conlleve a cumplir sus labores de manera efectiva.		ok		
			13. Considera usted que los procesos operativos de la organización inducen al cumplimiento de las metas establecidas.		ok		
			14. Considera usted que se tiene una comunicación y coordinación de forma directa con todas las áreas con la finalidad de lograr sus metas.		ok		
			15. Los requerimientos de los trabajadores a la alta dirección son atendidos.		ok		
			16. La Facultad promueve el desarrollo profesional de los trabajadores para coadyuvar al logro de los objetivos.		ok		
Firma del experto: <i>Victor Hugo Fernández Bedoya</i>			Fecha: <u>08/10/2021</u>				



Investigador en Ciencias Empresariales
Lic. en Administración

Anexo 7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL					
Qué relación existe entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021	Determinar la relación que existe entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021	Existe relación directa entre la burocracia y la efectividad organizacional en un Universidad Nacional de Lima, 2021	Burocracia	División del Trabajo basado en la especialización funcional Jerarquía de autoridad Sistema de reglas y reglamentos Formalización de la comunicación Impersonalidad en la relación entre las personas Selección y promoción basadas en la competencia técnica	División del trabajo en función a los objetivos Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador Supervisión Control Jerarquía basada en las normas Autoridad basada en el poder del puesto Normativa Reglamewnto Comunicación escrita Verificación de la comunicación Relaciones jerárquicas impersonales Sujeción impersonal Convocatoria pública Publicación de perfiles requeridos	1 2 3 4 5 5 6 7 8 9,10 11 12 13 14 15,16 17,18	Escala de likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Efectividad organizacional	Metas Organizacionales Recursos organizacionales Procesos Internos	Misión y Visión Objetivos Institucionales Servicio de calidad Responsabilidad Social Recursos Tangibles Recursos Intangibles Cultura Organizacional Procesos Operativos Comunicación Horizontal y verbal sin distorsiones Desarrollo de los Trabajadores	19,20 21,22 23,24 25 26,27 28,29 30 31 32,33 34	
1. Qué relación existe entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 2. Qué relación existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 3. Qué relación existe entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 4. Qué relación existe entre formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 5. Qué relación existe entre impersonalidad en la relación entre las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 6. Qué relación existe entre selección y promoción basada en la competencia técnica y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.	1) Determinar la relación que existe entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (2) Determinar la relación que existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (3) Determinar la relación que existe entre sistemas de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (4) Determinar la relación que existe entre formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (5) Determinar la relación que existe entre impersonalidad en la relación entre las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. (6) Determinar la relación que existe entre selección y promoción basada en la competencia técnica y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.	1-Existe relación directa entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 2. Existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 3. Existe relación directa entre sistemas de reglas y reglamentos y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 4. Existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 5. Existe relación directa entre la impersonalidad en la relación de las personas y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021. 6. Existe relación directa entre selección y promoción basada en la competencia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.					