



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de  
Cercado de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Asto Delgado, Bryan Fernando ([orcid.org/0000-0002-1005-4825](https://orcid.org/0000-0002-1005-4825))

**ASESOR:**

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose ([orcid.org/0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA;**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Lo dedico a mis padres y todas aquellas personas que estuvieron conmigo en los momentos más difíciles confiando en mí cada momento.

### **Agradecimiento**

Luego de haber terminado con este estudio, me permito agradecer en primer lugar a Dios, por toda su guía en mis momentos más difíciles, también a mis docentes por ser un apoyo académico y personal, así como mi familia, por ser el motor de mi vida.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variable y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	19
3.7 Aspecto ético .....	19
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	20
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	33
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	37
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	39
<b>REFERENCIAS</b> .....	40
<b>ANEXOS</b> .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1.Variable Burocracia .....	20
Tabla 2.Dimensión División del trabajo basado en la especialización funcional ..	21
Tabla 3.Dimensión Jerarquía de autoridad .....	22
Tabla 4.Dimensión Sistema de Reglas y reglamentos .....	23
Tabla 5.Dimensión Formalización de la comunicación.....	24
Tabla 6.Variable Efectividad laboral .....	25
Tabla 7.Dimensión Cumplimiento de Objetivos .....	26
Tabla 8.Dimensión Recursos para cumplimiento de metas.....	27
Tabla 9.Correlación burocracia y la efectividad laboral .....	28
Tabla 10.Correlación división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral.....	29
Tabla 11.Correlación jerarquía de autoridad y la efectividad laboral .....	30
Tabla 12.Correlación sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral ...	31
Tabla 13.Correlación formalización de la comunicación y la efectividad laboral ..	32

## Índice de figuras

Figura 1 Variable Burocracia.....	20
Figura 2 Dimensión División del trabajo basado en la especialización funcional .	21
Figura 3 Dimensión Jerarquía de autoridad .....	22
Figura 4 Dimensión Sistema de Reglas y reglamentos.....	23
Figura 5 Dimensión Formalización de la comunicación .....	24
Figura 6 Variable Efectividad laboral.....	25
Figura 7 Dimensión Cumplimiento de Objetivos.....	26
Figura 8 Dimensión Recursos para cumplimiento de metas .....	27

## **Resumen**

La presente tesis titulada “burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022” cuyo objetivo principal fue determinar cuál es la relación que existe entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima. Para lo cual, se centró en un enfoque cuantitativo, metodología aplicada, con nivel descriptivo- correlacional, siendo de nivel diseño no experimental, transversal. En tanto, la población se encontró constituida por 25 colaboradores de la institución pública de mercado de Lima, recolectándose los datos por medio de la encuesta empleándose al cuestionario, el mismo que constó de 29 ítems basados en escala Likert. Entre los resultados se establecieron que, la asociación entre los constructos analizados como son la burocracia y la efectividad laboral fue positiva y significativa con un valor de correlación de 0,852 comprobándose la hipótesis. De tal forma se concluye que, existe una correlación significativa de la efectividad laboral y la burocracia en la institución pública de mercado de Lima.

**Palabras clave:** burocracia, reglamentos, efectividad laboral.

### **Abstract**

This thesis entitled "bureaucracy and labor efficiency in a public fenced institution in Lima, 2022" whose main objective was to determine the relationship between bureaucracy and labor efficiency in a public fenced institution in Lima. For which, it focused on an applied quantitative methodology approach, with a descriptive-correlational level, being of a non-experimental, cross-sectional design level. Meanwhile, the population was found to be made up of 25 employees of the public fencing institution of Lima, collecting the data through the survey using the questionnaire, which consisted of 30 items based on the Likert scale. Among the results, the association between the analyzed constructs such as bureaucracy and labor efficiency was positive and significant with a corroboration value of .852 for the hypothesis. In this way, it is concluded that there is a significant correlation of labor efficiency and bureaucracy in the public institution of fencing in Lima.

**Keywords:** bureaucracy, regulations, work efficiency.



## I. INTRODUCCIÓN

La burocracia se considera como aquel sistema que sirve para organizar encargándose de la administración y la gestión de ciertos asuntos, por lo cual, se sigue a un grupo de reglas como procedimientos específicos que, en algunas situaciones, influye de manera negativa a la efectividad laborar a causa de una administración ineficiente a raíz del exceso de documentación y rigidez en las normas y formalidades.

A nivel internacional, en el Diario Gestión (2020), se llegó a identificar una percepción no positiva referente a la burocracia entre los colaboradores en Perú siendo esta de 35%, ahora, si se compara con otras naciones, como Rusia, Brasil y China, tal percepción se ubicó en un 52%, demostrándose una variación positiva acerca de la burocracia con el control, más en los países nórdicos, sean estos Finlandia, Suecia, Dinamarca, Islandia y Noruega, los mismos que llevan el departamento de economía con un mayor grado de burocracia, presentándose en las áreas financieras, de salud como de transporte.

Además, se demuestra que, Perú, tanto el sector privado como público, se encuentran conformados por entidades como compañías, las cuales, en su mayoría, han logrado adoptar un modelo burocrático en los últimos tiempos. Pese a que, se presenta la burocracia, como una determinada forma de gestión, esta se considera como un método muy eficaz en cualquier tipo de entidad, aunque, cuando se escuche ese término, este sea visto como algo no positivo, puesto que, detiene la eficiencia que siempre busca toda entidad.

Asimismo, el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), en el 2018, indicó que, para la región Latinoamericana, este fenómeno burocrático, contempla ciertos pasos que resultan en ineficiencia y lentitud, con ciertos errores durante el procedimiento, demostrándose que, solo el llevarse una gestión, se demora un promedio de al menos 5 horas, pero, en muchas naciones, esta gestión se demora hasta en más de las 11 horas, detallándose que, los trabajos que resultan ser presenciales logran mayor valor a la administración tanto privada como pública, hasta en 40 a más veces que, un trabajo que se parece al emplearse un medio digital. Se manifiesta que, actualmente en Brasil, México y Uruguay se presenta que, la mayoría de los procesos en línea, detallándose en

los resultados que, solo un 7% de los ciudadanos recordó haber realizado recientemente su trámite online. En otro aspecto, se demuestra la corrupción, donde el 29% de los hispanoamericanos, es decir 90 millones de los ciudadanos, manifestó haber denunciado que dio por debajo un pago en lo respectivo al servicio público. Deduciéndose que, el problema en cuestión, resulta ser la falta de seguridad, sea en Asia y Europa, la cual oscila entre un 60 a 70%, lo cual, se detalla como porcentaje de confianza de los ciudadanos. Mientras que, en Hispanoamérica, se detalló que, tales porcentajes mencionados anteriormente, resultan ser inversos, es decir de los ciudadanos que desconfían de los servicios, lo cual demuestra que existen muchos obstáculos en la gestión, lo cual, hace que se ejecuten trampas para la reducción del tiempo.

A nivel nacional, ESAN BUSINESS (2017), detalló que, el modelo de burocracia se aplica mayormente en las entidades del estado, estando vinculadas con el aspecto de gestiones largas y moletas como los retrasos de los tiempos. Asimismo, se destaca que, los empleados del referido sector, siguen la misma línea en cuando a dar solución a los problemas, gestionar los procesos referentes a los trámites administrativos, detallándose que, a pesar de que, cuentan con conocimiento sobre lo que dice la noma, lo referido a trámites parece algo inexplicable. Por otro lado, se demuestra que, algunos servidores, no tienen conocimiento sobre las normas y llegan a cometer errores gravísimos en cuanto a los requerimientos de los usuarios.

De igual forma, el SNI (2016), detalló que, Perú, ha sido considerado como una de las 8 naciones que presenta una mayor carga burocrática en todo el mundo, siendo identificada por las grandes compañías, como una de las naciones que se prestan para hacer inversiones, demostrándose que, el país resulta ser el más afectado por tales trámites excesivos.

En cuanto a la comunidad empresarial, se afirmó que, la sobrecarga burocrática existente, se debe en el país a dos causas primordiales, siendo una de ellas, la existencia de normas no razonables que no presentan un análisis económico o legal severo con alguna base verídica. Mientras que, el segundo motivo, se detalla la ineficiente administración pública con respecto al cuidado de cada trámite ejecutado por el no cumplimiento o discreción de los tiempos que resultan ser legales referentes al método que se aplica.

A nivel local, se destaca que, en las entidades del estado, se ha presentado una excesiva documentación para que se cumpla con las metas de una manera clara, además, de mostrarse algunas irregularidades de parte de los usuarios en referencia a la gestión burocrática y del tiempo de espera en los procesos establecidos, que se detallan en cada entidad. Se detalla como aquello que, se ha presentado desde hace poco, puesto que, no se demuestra la existencia de un flujo más óptimo, dinámico y eficaz referente a los procesos administrativos del sector público, ocurriendo en el mismo sector y entidad tanto dentro como fuera de la localidad. Demostrándose que, la gestión pública se encuentra regulada y a la vez controlada a través de las leyes, pero se evidencia, que, se manifiesta la no existencia de estudios sobre las nuevas tendencias en cuanto a gustos y preferencias, de complacencias y aprobación de los servicios, ello indica que, no se demostró un estudio centrado en la mejora de aquellos procesos que abarca la gestión para minimizar la burocracia en el referido sector.

En referencia a lo expuesto, en el presente estudio se formuló el problema principal ¿Cómo se relaciona la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022? Y como problema específico ¿Qué relación existe entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022?

El estudio se llegó a justificar desde una perspectiva teórica, demostrándose en la sustentación de los constructos considerándose las definiciones, conceptos como teorías, las mismas que se discutirán, a través de las dimensiones proveídas para que se pueda estructurar el trabajo. Desde un ámbito metodológico, se comprende como un estudio dentro de un enfoque cuantitativo, que permita sentar las bases metodológicas acerca de la relación de los constructos, determinándose los instrumentos, los mismos que, servirán de base a futuros estudios de la temática. Asimismo, se demostró que, con este estudio,

se logrará determinar las causas y los efectos que trae este fenómeno burocrático dentro de la efectividad laboral, con el fin de que se optimicen los procesos de administración, determinándose la gestión de forma eficiente libre de corrupción, empleándose las terminologías referentes al proceso administrativo. Siguiéndose en el aspecto práctico, en cuanto se permita la mejora de los procesos dentro del sector, que le permitan ejecutar los análisis tanto técnicos como científicos de los diversos procesos que logran un beneficio en la intervención de mejora de la situación.

Como objetivo general se formula el siguiente: Determinar la relación entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022. En cuanto a los objetivos específicos, se plantearon los siguientes; Establecer la relación entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022 ; Detallar la relación entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022; Determinar la relación entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022; Comprobar la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022.

Planteándose como hipótesis general existe relación directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022. Asimismo, se planteó como hipótesis específica, existe relación directa entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022; existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022; existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022; existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

De manera seguida, se detallaron estudios e investigaciones realizadas con anterioridad, estos son referentes a las variables de este estudio, a temas que giran en torno a estas, a sus dimensiones e indicadores; para lo cual se optó por seleccionar a diversos autores con reconocimiento oficial tanto en el ámbito nacional como internacional. Por tal motivo, se mencionan de la siguiente manera:

Según los antecedentes realizados a nivel nacional, se tienen a: Huamán & Luna (2021), en su investigación, buscaron analizar la relación entre la burocracia y la efectividad organizacional en una Universidad Nacional ubicada en Lima. Para lo cual, se empleó la metodología correlacional, descriptiva, con lineamientos no experimentales y tipo básica, conformándose la muestra por 45 colaboradores de la parte administrativa, empleándose un cuestionario. Dentro de los hallazgos, se encontraron que, se obtuvo una relación significativa entre los dos constructos en un 84.9%, además, la división del trabajo, la jerarquía de la autoridad, el sistema de reglas y reglamentos, formulación de la comunicación, con la efectividad organizacional en un 53.4%, 75.4%, 80.6% y 48.8%, respectivamente. Concluyendo, que existe una asociación significativa y directa.

Quispe (2020) quien, en su estudio, tuvo por objetivo presentar la relación sobre la efectividad del sistema integrado de gestión en el municipio de Huancavelica, con un método de enfoque cuantitativo, basándose en un diseño cuasi experimental - transversal, basándonos en un estudio básico descriptivo, dando como conclusión que, tomándose en cuenta la población que son 1155 colaboradores que fueron contratados, siendo la muestra identificada de 85 colaboradores. Como tal, los resultados demostraron que, un 22% de ellos, logró percibir que, la gestión llegó a ser muy efectiva, mientras que, un 72% lo detalló como efectiva, mientras que, solo un 6%, lo encontró en un nivel de poco efectiva.

Asimismo, Lujan (2019) el cual, en su estudio, cuyo objetivo principal fue encontrar como la burocracia logra influir en el desempeño laboral de los colaboradores, utilizando una metodología de diseño descriptivo correlacional, concluyó que, más del 50% de los colaboradores, presentó una percepción media sobre la burocracia, debiéndose a la existencia de algunos procedimientos

que demoran en que se solucionen, puesto que, se sobrepasa por diferentes áreas, pero se considera que, deberían de establecerse los mismos procedimientos, pero que se automaticen. Por lo cual, para que se obtenga una solución inmediata se determina que, el 70%, detallaron percepciones medias referentes al desempeño laboral, puesto que, no se cuenta con un adecuado ambiente, además, que, falta buena predisposición entre los colaboradores, lo cual, aumentaría el desempeño a un nivel mejor.

Mientras que Silva (2019), en su tesis para que se prevenga las barreras burocráticas en el Perú, tuvo por objetivo principal, de que se exponga en qué manera se podrían instalar los controles de forma preventiva, con el fin de que se excluya las barreras de la burocracia, realizándose el estudio a través de los criterios cuantitativos, basados en un diseño transversal y cuasi experimental. Con tal, se destaca que, en el sector referido mediante la burocracia se detalla a través de las mediciones de eficiencia y eficacia de las entidades estatales, referidas al ordenamiento normativo, pero, con la gestión, mediante su actuar con el poder de que, se legisle, llega a crear barreras, con diferentes solicitudes, condiciones, ciertas prohibiciones además, de que, existen algunos cobros que, limiten y perjudican a los derechos que administran, para ello, se recomienda que, la nación deberá que se consoliden los diferentes estatutos de control y de regulación, además, de la participación de los ciudadanos, permitiéndose limitar tales barreras que logren promover la simplificación en el ámbito administrativo.

De mismo modo, Panana (2019) en su estudio tuvo por objetivo principal dar a conocer la relación que se presenta entre la Modernización del estado y la percepción de la burocracia de acuerdo a las perspectivas del personal administrativo, realizada con lineamientos cuantitativos, con diseño no experimental, transversal, correlacional. Llegando a concluir que se observó la existencia de una correlación positiva entre los constructos analizados, demostrándose con un valor de 97.5% con un nivel crítico menor al 5% siendo este significativo.

Ramírez (2015) en su estudio, presentó como finalidad el encontrar el grado de relación que existe entre la organización burocrática, gestión eficiente con la modernización de una universidad pública, tomándose como muestra a 89 colaboradores, centrándose en una metodología cuantitativa, bajo un nivel

correlacional, aplicándose un análisis factorial. Demostrándose en las conclusiones que, se presenta una asociación positiva como también, significativa entre las variables especificadas, detallándose que, respecto a cada fase de planes, procesos y de servicios, muestran tal relación, debiéndose a que, el servicio que se otorga a los docentes, los alumnos, proveedores, optimizándose la gestión.

Respecto a los antecedentes internacionales, se tiene a: Lesmana, et al., (2022), quienes buscaron analizar el efecto del liderazgo burocrático en la motivación del servicio público y el desempeño laboral. Un estudio causal a través de un cuestionario a empleados a nivel de subdistrito en Bandung seleccionó aleatoriamente a 245 empleados. Análisis de datos mediante procedimiento SEM. El hallazgo mostró que el liderazgo burocrático indicado por el fomento del profesionalismo, la distribución del poder, las coaliciones y las habilidades de liderazgo en asuntos administrativos podría fomentar la motivación para brindar servicios y, en última instancia, mejorar el desempeño del servicio. La orientación al interés público, el autosacrificio como servidor público y el interés en la formulación de políticas para el interés público como indicación de la motivación para prestar servicios median la influencia que presenta el liderazgo burocrático en el desempeño de los colaboradores. El liderazgo burocrático llega a influir en el desempeño de los empleados, ya sea directamente o a través de PSM.

Abun, et al., (2021), quienes en su estudio presentó como objetivo encontrar cuál es el efecto de la gestión burocrática en el bienestar laboral de los Colegios del Verbo Divino. Para establecer la base teórica del estudio, se revisó la literatura relacionada. El estudio utilizó evaluación descriptiva y diseño de investigación correlacional y los datos fueron recabados empleándose cuestionarios previamente validados. Para la interpretación de los datos se hizo uso de los recursos estadísticos tanto descriptivos como inferenciales, por lo que se utilizó la media ponderada para determinar el nivel de gestión burocrática y el bienestar laboral. Mientras que la correlación de Pearson se utilizó para hallar la correlación entre la gestión burocrática y el bienestar laboral. El hallazgo del estudio indicó que no existe una correlación entre la gestión burocrática y el bienestar laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis del estudio. El resultado

de este estudio contribuye a una discusión compleja sobre el efecto de la gestión burocrática en el bienestar en el lugar de trabajo.

Fangda, et al., (2021), en su estudio buscaron analizar el impacto de la burocracia representativa en el desempeño de las organizaciones públicas, ha recibido mucha atención en la gestión pública. Por lo cual, se seleccionaron de 648 tamaños de efecto a 80 estudios cuantitativos, examina de cerca las condiciones bajo las cuales la representación burocrática afecta el desempeño organizacional público. La investigación proporciona evidencia sobre la relación entre los diferentes constructos de la burocracia representativa y el desempeño organizacional. Este metanálisis en general avanza la teoría de la burocracia representativa desde varias perspectivas. Muestra que los efectos de la burocracia representativa sobre el desempeño de las organizaciones públicas son positivos en general, pero que estos efectos son moderados por varios factores contextuales. El hallazgo fue que los efectos de la representación burocrática en el desempeño de las organizaciones públicas fueron moldeados por la demografía y los tipos de representación, los niveles de burocracia y las medidas de desempeño se suma a la microteoría detrás de las acciones burocráticas individuales.

Lateef & Akinwale (2020), en su estudio, buscaron analizar el enigma de los procesos burocráticos y la prestación de servicios en el ámbito de salud en los hospitales públicos de Nigeria. El estudio encuestó a 600 pacientes ambulatorios y asistentes que visitaron hospitales terciarios y gubernamentales en Nigeria, utilizando un diseño descriptivo para obtener datos de los encuestados. Para recabar datos se hizo uso de un instrumento de investigación, siendo este el cuestionario. Es así que, de los 600 pacientes ambulatorios que visitaron los 20 hospitales gubernamentales y terciarios, se devolvieron 494 respuestas de los asistentes. Los hallazgos de este estudio fueron que la prestación de servicios en los hospitales gubernamentales estaba en una posición adversa en los cuatro constructos de las dimensiones burocráticas frente a la calidad de la prestación de servicios en los hospitales de Nigeria. Descubrió que la impersonalidad burocrática no puede afectar dicha calidad en los hospitales gubernamentales de Nigeria. La separación y división del trabajo entre los trabajadores de la salud no tiene un efecto significativo en la calidad de los servicios prestados en los



hospitales públicos. Las normas y reglamentos formales (procedimiento administrativo, normas y políticas) impiden la prestación de servicios de calidad en los hospitales públicos de Nigeria. Además, el tiempo de espera del paciente no fue significativo para la calidad en los servicios prestados en los hospitales públicos.

Reyes (2020) en su pesquisa buscó examinar la relación que existe entre la teoría burocrática expuesta por Max Weber y la satisfacción en el trabajo, desarrollada en una entidad pública de Quito, ejecutándose bajo una perspectiva descriptiva y a la vez, explicativa. Como conclusiones de ello, se encontraron que, no solo se basta con medir la burocracia para que se determine la satisfacción en el trabajo de los referidos servidores, debido a ello, se ejecutó un análisis factorial, sin embargo, no se pudo evidenciar relación alguna entre los constructos.

Sobre las bases teóricas, de acuerdo a la primera variable Burocracia se tiene a Camargo (2005) define como burocracia como aquella contratación del personal que es de confianza de parte de los altos dirigentes de turno, para que se obtenga una posición en un puesto del sector público, en una institución o de una entidad estatal, seleccionados de forma directa sin que se base a la meritocracia, lo cual, significa que, el poder se acumulará en personas que no llegan a cumplir con las expectativas presentadas.

Asimismo, Rasul, et al., (2018), detallaron que, al observar la burocracia, debemos tener cuidado de no considerarla como una forma uniforme de gestión. La burocracia varía porque las organizaciones son diversas y se desarrollan de manera diferente. La burocracia se puede clasificar como coercitiva o habilitadora. La burocracia coercitiva obliga a los trabajadores a determinados comportamientos deseados. La burocracia habilitadora ayuda a los trabajadores a lograr un buen desempeño individual. Hay tres descriptores alternativos para esta naturaleza habilitadora, asimismo, en una burocracia blanda, los procedimientos se utilizan para apoyar, en lugar de controlar: es decir, se fomentan, evalúan y vinculan las habilidades con los objetivos de la organización. En una burocracia selectiva (en algunas empresas, como las empresas intensivas en conocimiento) se necesitan procedimientos para afrontar la incertidumbre.

Además, Lumby (2019), encontró que, la burocracia ofrece un compromiso más realista y más profundo con las cuestiones de poder, y que su rechazo, excepto como blanco de la crítica, ignora deliberadamente un aspecto duradero e importante de las organizaciones líderes. Considerándose que, la burocracia es un método de gestión caracterizado originalmente por poseer las características de la racionalización, la división del trabajo y la institución de normas y reglamentos definidos por la autoridad rectora de una organización. Según este punto de vista, la burocracia representa un proceso de formalizar prácticas y anclarlas en reglas y procedimientos formales específicos de la organización.

De igual manera, Giménez (2010) precisó que la burocracia, entendida como una estructura, en la cual se componen de una serie de instituciones públicas; asimismo, se le considera como resultado, por ser ese el fin del problema de la disposición de dichas instituciones. Además, de ser ese conjunto de procedimientos que implicar la coordinación, dirección y control del actuar de la planificación de la entidad.

Por otro lado, Meoño (2001) definió el término Burocracia como la organización de distintas dimensiones que tienen la capacidad de aplicar con éxito sus operaciones con el objetivo de finalizar una meta. Por lo cual la palabra es relacionada con las entidades públicas, corporaciones y organizaciones no estatales. La Burocracia no solo se encarga de esa misión, sino su función principal es que se cumplan las metas que han sido requeridas, asimismo su otro objetivo es optimizar el cumplimiento de las tareas para obtener la mejor eficiencia con el menor uso de recursos posibles.

Con relación a las dimensiones de la burocracia son las siguientes: para la primera dimensión División del Trabajo centrado en la especialización funcional, según Reyes (2020), se enfoca en desarrollar trabajos específicos basados en la especialización, demostrándose que, los colaboradores conocen al detalle las tareas que deben ejecutar en cada uno de sus puestos, lo cual ayudaría a desarrollar eficientemente sus labores. Chiavenato (2014) nos dice que existe una división realizada de forma ordenada del trabajo como de la autoridad, con las cuales se determinan cada una de las actividades al colaborador. Asimismo, se detalla que, cada funcionario público cuenta con un puesto y con funciones

específicas a su cargo, además, se le provee de un espacio competitivo y con responsabilidad a tomar en cuenta.

Segunda dimensión Jerarquía de autoridad, de acuerdo a Orca (2020) La jerarquía de autoridad es la forma como una organización ejecuta el mecanismo de coordinación conocido como supervisión directa. Al instaurarse un sistema jerárquico dentro de la organización se permite evitar la resistencia y desacato a la autoridad.

Del mismo modo, Bastidas (2018) destaca que, la jerarquía de autoridad es aquella que se puede observar en el organigrama de la entidad, así el colaborador podrá ver si se encuentra en la parte inferior o superior del mismo, disponiendo o no de un grado de autoridad, lo cual, se detallará a medida que el cargo se encuentra en la parte inferior que otros.

Tercera dimensión Sistema de reglas y reglamentos, de acuerdo RAE (2015) se refiere a que, los reglamento son aquel conjunto de reglas o de disposiciones que se exigen con un grado máximo de autoridad aplicándose la ley, para un correcto funcionamiento y marcha de una entidad que se encarga de brindar servicios o que presenta otra finalidad.

Asimismo, Chiavenato (2014) tanto las normas como los reglamentos son legales porque les otorgan a las personas que han sido proporcionadas con autoridad el poder de imponerse sobre sus empleados, así como los medios restrictivos para imponer sus ideas y metodología.

Finalmente, la cuarta dimensión Formalización de la comunicación, Hernández Rojas (2015) define que la formalización de la comunicación se divide en la comunicación formal, la cual es dividida de manera escrita y oral. Y la Comunicación Informal se relaciona de manera directa entre los superiores y sus empleados, debido a ello, se mantiene la autoridad de los puestos de mayor jerarquía. Sin embargo, es recomendable mantener un control adecuado y equilibrado sobre los subordinados y establecer sus responsabilidades, la cuales son necesarias para llevar una dirección eficaz y exitosa.

Díaz del Castillo (2010) destaca que, la formalización de la comunicación no se considera como un proceso anticuado que solo se centra en lograr una transformación como procedimiento burocrático, sino más bien que trasciende en las entidades que desafían las dificultades de los usuarios tantos externos

como internos, siendo reconocidos como procesos de crecimiento, o la única manera de que se asegure la continuidad y estabilidad de las buenas prácticas en administración.

Desde otra perspectiva tenemos a la segunda variable efectividad laboral, Carballa (2016) define que es la capacidad de obtener resultados óptimos mediante labores calificadas y eficientes de los trabajadores en un determinado espacio y tiempo; además, aseguró que las remuneraciones deben ser reflejadas en las diarias, de manera que la efectividad y logros de los empleadores sean justificados al cubrir los costos salariales.

Asimismo, Barreto (2016) señala que es el indicador que muestra la eficacia y eficiencia del talento humano en una organización; por lo tanto, el recurso más importante para el cumplimiento de objetivos es la fuerza laboral, la cual el motor de toda organización y es la que otorga resultados los más satisfactorios.

Igualmente, Gutiérrez (2015) sostiene que es la virtud de obtener el resultado deseado en función a la realización de las tareas requeridas para obtener un resultado final satisfactorio, por lo que buscar la efectividad en las labores logra otorga resultados, considerando los recursos que han sido utilizados dentro centro laboral. En la cual, se refleja la eficiencia y eficacia por parte del colaborador.

Como parte de las dimensiones de la efectividad laboral se detallan las siguientes: para la primera dimensión Cumplimiento de objetivos, según Orca (2019), el cual, se considera que, su objetivo es otorgar a las entidades, la garantía de que todas sus acciones legales y adecuados, evitándose futuras complicaciones que puedan ocasionar consecuencias penales y legales. Para así, Daft (2015), determina que, la finalidad es que se logre los resultados a través del empleo de alternativas necesarias para que se alcancen las metas, estando en una permanente evaluación.

Finalmente, la última dimensión, recursos para cumplimiento de metas, para América economía (2020) este se encuentra relacionado con la eficiencia y la motivación en la empresa, por lo cual, hace que, los colaboradores de una entidad formen parte de los procesos activos en el establecimiento y cumplimiento de los objetivos, lo cual, les hace ver que, desde su cargo, se puede lograr el éxito organizacional. Por su parte, Daft (2015) detalla que, todas las entidades poseen metas, lo cual indica que, todo el sistema se encuentra

dirigido a alcanzar las metas, es decir presentan una finalidad a lograr, lo cual es su motivación de cada entidad.

### **III.METODOLOGÍA**

De acuerdo a Gupta (2022) indico que la metodología de investigación es una hipótesis de las técnicas que se hacen uso en un estudio científico y a los métodos asociados con estas técnicas.

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue aplicada, la cual busco investigar un problema en concreto de la relación existente entre la burocracia con la efectividad laboral, en la compañía de objeto de estudio en una institución pública, con el fin de crear un nuevo conocimiento.

De igual modo, Pandey (2021) mencionó que, la investigación aplicada se enfocó en encontrar soluciones prácticas para ciertos problemas específicos, el cual tuvo como objetivo aplicar una acción inmediata, aportando nuevos argumentos con probabilidades concretas, a fin de resolver los problemas de las personas y la sociedad. Para esto, también puede valerse de la ciencia y de la tecnología.

Las variables siguieron un enfoque cuantitativo porque utilizó una medida numérica para la investigación, Flick (2015) definió que este enfoque se conoce por el uso de métodos científicos y específicos, para poder descubrir nuevas competencias. Para ello, la investigación se enfocó en recopilar y analizar la información a través de una encuesta de escala ordinal.

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

Fue no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, de acuerdo a Arias y Covinos (2021) afirmaron que, en el diseño no experimental no existe una motivación o condición de manipulación en las variables de estudio, son evaluados en su forma natural sin ser modificados. Del mismo modo, fue transversal, según Arias y Covinos (2021), porque se recogió datos en un solo tiempo y por única vez definieron que, este método es el que se usa para realizar encuestas o levantar información en una sola ocasión con la finalidad de procesarlos y ver la relación que tienen los constructos y así determinar el problema a fin de darle solución.

Así mismo fue descriptivo correlacional, dado que se buscó la asociación existente entre las variables. Los autores Arias y Covinos (2021) mencionaron

que en este diseño se llegó a analizar cómo se comportan las variables según las hipótesis.

### **3.2 Variable y operacionalización**

La investigación estuvo constituida por dos variables de estudio, la burocracia y efectividad laboral.

#### **Variable 1: burocracia**

**Definición conceptual:** (Blau, P.M. 2016) Se considera a la burocracia como aquel método que es social, y que, se encamina por parte de los funcionarios, conformándose por los poderes de los que dispone la política y del cumplimiento, sea este a nivel fáctico o prudente.

**Definición operacional:** Este constructo se conformó por las dimensiones de: División del trabajo que se basa en la especialización funcional, Jerarquía de autoridad, Sistema de reglas y reglamentos, como de la Formalización de la comunicación.

**Indicadores:** División del Trabajo que se basa en la especialización funcional: - División del trabajo en función a los objetivos – el conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador – el conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador – el conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador; la Jerarquía de autoridad: - la supervisión –el control- la jerarquía basada en las normas - Autoridad basada en el poder del puesto, Sistema de reglas y reglamentos: Normativas- Reglamentos –Objetivos y Formalización de la comunicación: Comunicación formal e informal.

**Escala de medición:** se utilizó para este estudio la escala ordinal.

#### **Variable 2: efectividad laboral**

**Definición conceptual:** Kuswati (2019) definió a este constructo como aquella capacidad de que se alcancen los resultados adecuados y eficientes de los colaboradores en un momento determinado, asimismo, los salarios se deben de establecer dentro de la labor, de tal forma, la efectividad de los colaboradores llegue a cubrirse con los costos del salario.

**Definición operacional:** Dicha variable se encontró compuesta por las siguientes dimensiones: Cumplimiento de objetivos y Recursos para cumplimiento de metas

**Indicadores:** Cumplimiento de objetivos: Visión y misión- Objetivos Institucionales- Servicio de calidad, Recursos para cumplimiento de metas: Responsabilidad administrativa -Recursos Tangibles -Recursos Intangibles

**Escala de Medición:** se utilizó para este estudio la escala ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Majid (2018) definieron a la población, como el total de individuos u elementos que conforman el universo de estudio. De igual manera, Ñaupas (2018) mencionan que es el conjunto de personas o empresas que poseen características generales y que puede ser medible, además luego de haber estimado la población es necesario estimar el tamaño de la muestra, lo cual comprenden como un conjunto de la población. Para esta investigación se consideró la población de 25 trabajadores, de la institución pública de cercado de Lima, 2022.

#### **Criterios de inclusión:**

La población llegó a incluir a la parte administrativa de la referida institución ubicada en el cercado de Lima, siendo estos hombres y mujeres, que se encontraban con un plazo de trabajo indeterminado y otros con un plazo fijo.

#### **Criterios de exclusión:**

Para la investigación, no se tomó en cuenta a los integrantes de seguridad y mantenimiento de las oficinas, porque no tuvieron causa en las variables de estudio.

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

La muestra considerada en este estudio fue censal, tomándose en consideración el tamaño que presenta la población, Shankar (2014) refiere a que se considera



como la integración de toda la población, siendo un subconjunto que le representa de forma general a todo el universo.

### **3.3.3. Muestreo:**

Se consideró muestreo no probabilístico por conveniencia, se trabajará con el total de la población dentro de una oficina de la institución pública de cercado de Lima, 2022.

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

**Técnica:** se usó la encuesta. Arias y Covinos (2021) mencionaron que es lo más importante de los instrumentos de estudio, basada en recoger información sobre las actitudes, alcances y comportamientos de los encuestados, se utiliza para explicar la hipótesis y así descubrir, la solución del problema de forma más correcta y sistemáticamente posible.

**Instrumento:** se aplicó el cuestionario. Arias y Covinos (2021) mencionaron que, es uno de los instrumentos que se emplean para recoger datos, debe estar elaborado de manera clara y sencilla con la finalidad de que el encuestado lo entienda con facilidad a fin de dar una respuesta breve.

De esta manera, Arias (2020) mencionó que, las preguntas formuladas deben tener una coherencia con el objetivo que se desea lograr con la investigación. Por esto, deben ser simples de entender y rápido de contestar de acuerdo con los criterios éticos de validez y confiabilidad.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Se llevó a cabo a través de la validez comprobada por los expertos. Los autores Ñaupas et al. (2018) manifestaron que, se consideran como niveles de efectividad que se presentan al instrumento, a través de un juicio de investigadores expertos en la temática, que llegan asociar su experiencia laboral, criterio y formación académica en la evaluación del instrumento. Estos instrumentos en referencia, se validaron por 3 expertos, quienes garantizaron su confiabilidad y calidad, siendo estos los siguientes: Dra. Africá del valle Calanchez Urribarri, Dr Kerwin Cavez Vera y Mag. Lazaro Diaz Juan Renee.

## **Confiabilidad**

Se aseguró al haberse aplicado una prueba piloto sobre los instrumentos. Los autores Ñaupas et al. (2018) rescatan que, este criterio se obtendrá cuando se llegue a aplicar el instrumento a una determinada muestra, estableciéndose ello, al alcanzar un valor de coeficiente aproximado o semejante al momento de que se pueda aplicar a otras muestras o escenarios.

Es por ello que, para que se garantice la confiabilidad de los instrumentos que, se emplearon los cuestionarios, distribuyéndolos según sus dimensiones o mediciones a las variables ejecutadas, lográndose a obtener como valor al primer instrumento de burocracia de .877 lo cual indica que, se cuenta con un grado de 87% de confiabilidad, es decir excelente.

De igual modo, para que se asegure la confiabilidad del otro instrumento, denominado como efectividad organizacional, medido por sus dimensiones descritas anteriormente, se obtuvo un valor de alfa de Crombach de 77.2%, lo cual, indica un excelente grado de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Para ello, Ñaupas et al. (2018) argumentó, para poder elaborar bien los procedimientos y lograr una investigación exitosa, es necesario que el investigador tenga un pensamiento creativo, tanto en la concepción y elaboración del estudio. Para la investigación se decidió abordar una problemática actual, para ello se tomó en estudio 2 variables con enfoque cuantitativo, donde la primera variable tiene 4 dimensiones, teniendo así 13 indicadores. En la segunda variable tiene 2 dimensiones, teniendo 6 indicadores., para lo cual se realizó preguntas por indicador, dándonos así preguntas con un instrumento de escala ordinal, para poder validar nuestro cuestionario se recurrió a 4 expertos especialistas en el área, lo cual permitió seguir con la investigación. Una vez validado el cuestionario se procedió a aplicarlo a los 25 trabajadores de la institución pública de cercado de lima, 2022. Por último, los datos obtenidos se analizaron en la herramienta estadística SPSS.

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

Por lo que refirió, Ñaupas (2018) mencionó que, se efectúa en dos etapas: a) en primer lugar, se centraliza en procesar los datos recolectados hasta elaborar la base de datos, incluyendo gráficos. b) Luego se centraliza en algo más particular para reducir los datos ya procesados hasta interpretarlos y descubrir o determinar si se cumple la hipótesis o no.

**Análisis descriptivo:** para el estudio se recolectará la información necesaria y se procederá a efectuar una recopilación de los datos para trasladarlos a gráficos y tablas.

**Análisis inferencial:** se mostrará los resultados del programa SPSS, con la relación de las variables y se verificó la hipótesis, con los datos obtenidos y se tomó decisiones.

### **3.7 Aspecto ético**

Los hallazgos y los datos alcanzados en el estudio, se consideran con finalidad académica y confidencial, siendo trabajada con datos fidedignos, de tal forma se respetó los derechos de autoría. Por lo cual, se siguió los lineamientos establecidos en la UCV del año 2022, para la ejecución de este trabajo, llegándose a cumplir con los lineamientos para cada capítulo y referencias al respecto. Asimismo, se tomó en consideración al Manual APA en su edición 7, para desarrollar el respectivo referenciado y citado, cumpliéndose con la normativa de la universidad.

#### IV. RESULTADOS

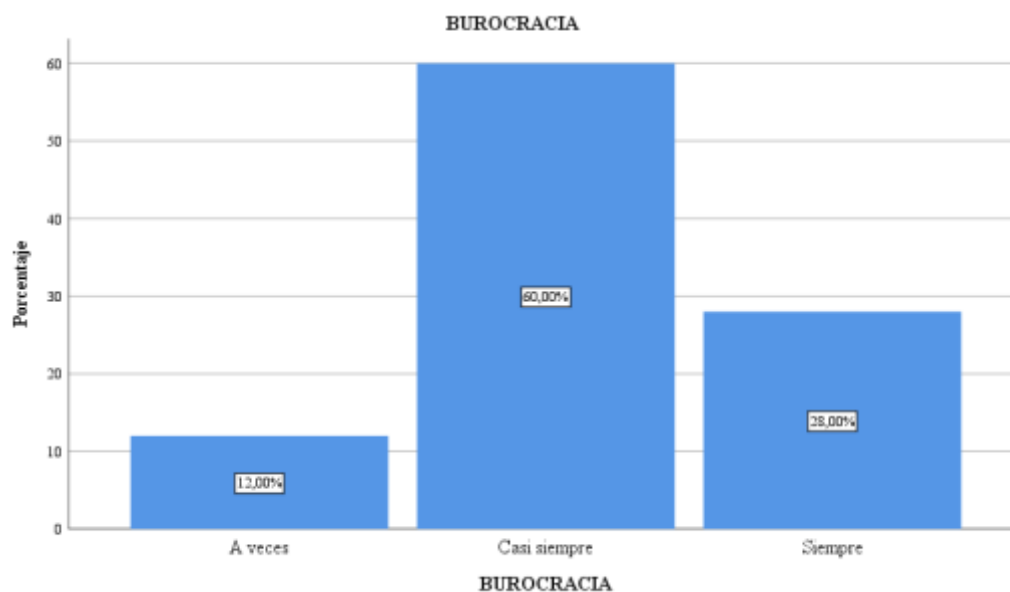
En este capítulo se establecieron los hallazgos encontrados mediante los instrumentos empleados con el objetivo: Determinar la relación entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de Cercado de Lima, 2022, para ello se emplea la estadística descriptiva, así como la estadística inferencial con la finalidad de presentar los resultados.

##### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 1. Variable Burocracia**

BUROCRACIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	15	60,0	60,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 1**  
**Variable Burocracia**



**Interpretación:** En la tabla y figura 1 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la variable burocracia, para el 60% de los encuestados casi siempre la Institución pública de Cercado de Lima existe las etapas de planificación, dirección y evaluación las cuales permiten jerarquización de la autoridad, uso de reglas y reglamentos, formalización de la comunicación y división del trabajo, para el 28% siempre se cumple con lo anterior mencionado, por otro lado, el 12% indica que esto solo ocurre algunas veces.

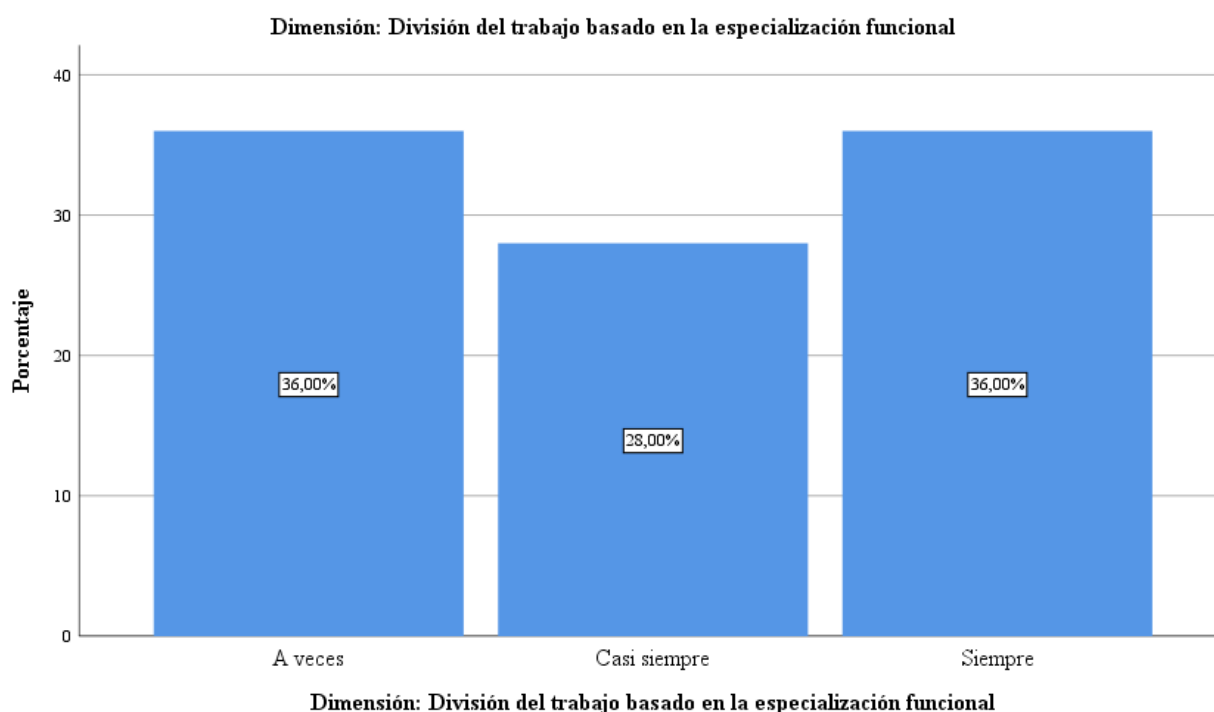
**Tabla 2. Dimensión División del trabajo basado en la especialización funcional**

*Dimensión: División del trabajo basado en la especialización funcional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	36,0	36,0	36,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 2**

**Dimensión División del trabajo basado en la especialización funcional**



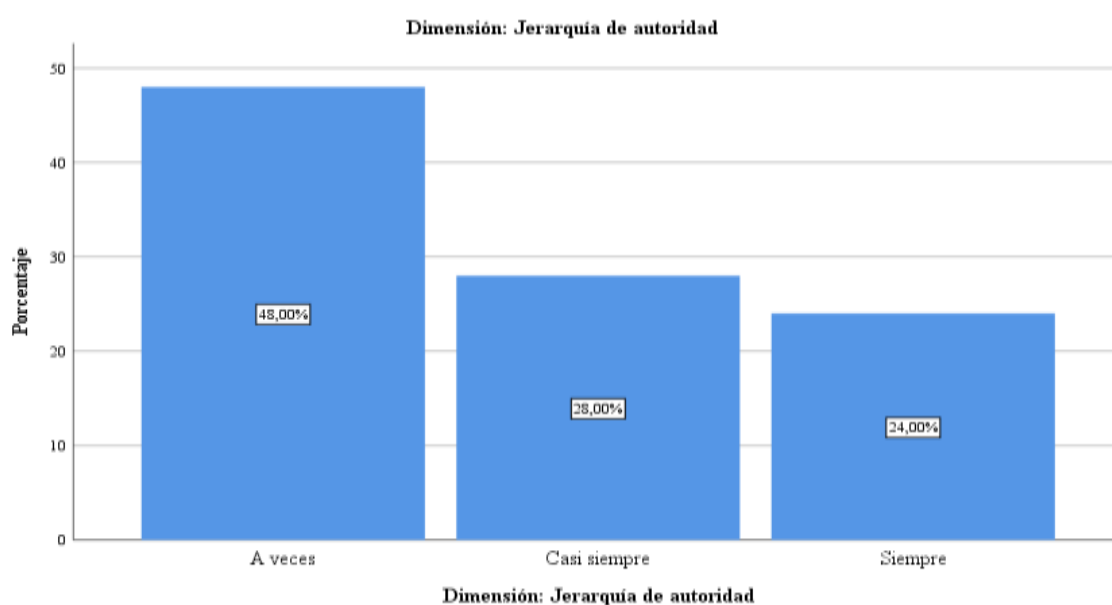
**Interpretación:** En la tabla y figura 2 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión División del trabajo basado en la especialización funcional, para el 36% de los encuestados siempre en la Institución pública de Cercado de Lima, los colaboradores conocen sus funciones y responsabilidades, para el 36% a veces se cumple con lo anterior mencionado, por otro lado, el 28% indica que esto solo ocurre casi siempre.

**Tabla 3. Dimensión Jerarquía de autoridad**

*Dimensión: Jerarquía de autoridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	48,0	48,0	48,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 3**  
**Dimensión Jerarquía de autoridad**



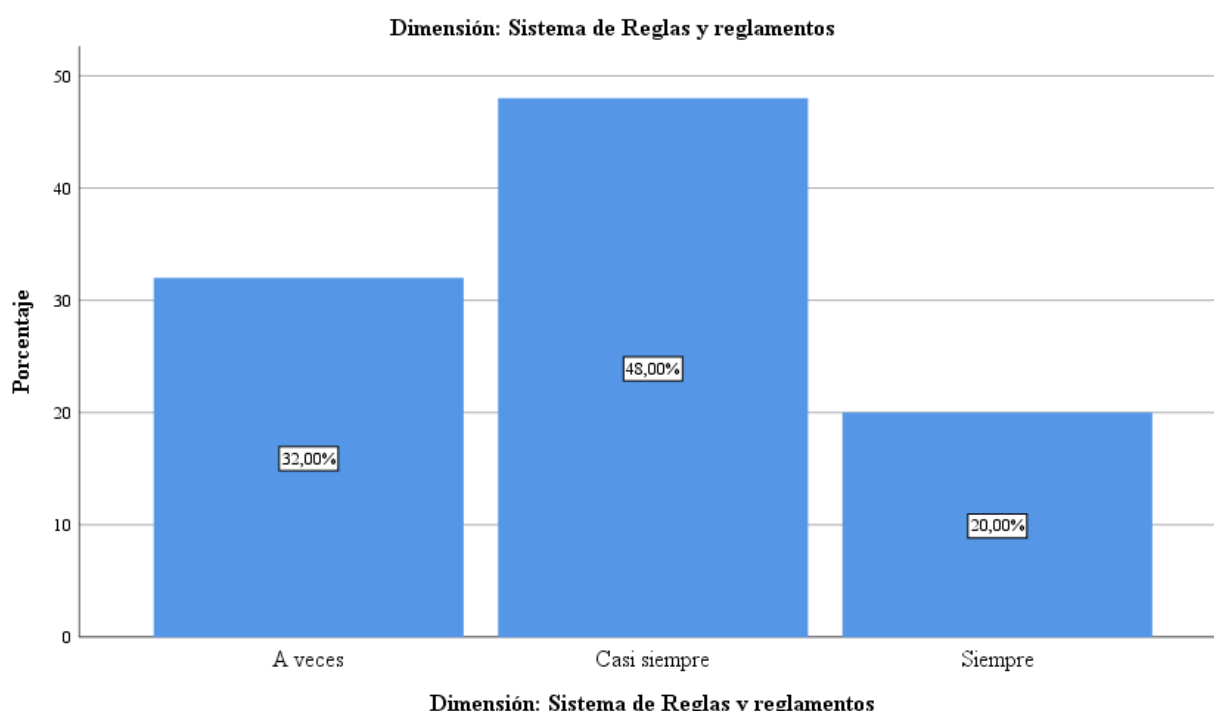
**Interpretación:** En la tabla y figura 3 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión Jerarquía de autoridad, para el 48% de los encuestados a veces la Institución pública de Cercado de Lima mantiene control y supervisión sobre sus colaboradores, para el 28% casi siempre se cumple con lo anterior mencionado, por otro lado, el 24% indica que esto ocurre siempre.

**Tabla 4. Dimensión Sistema de Reglas y reglamentos**

*Dimensión: Sistema de Reglas y reglamentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	32,0	32,0	32,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 4**  
**Dimensión Sistema de Reglas y reglamentos**



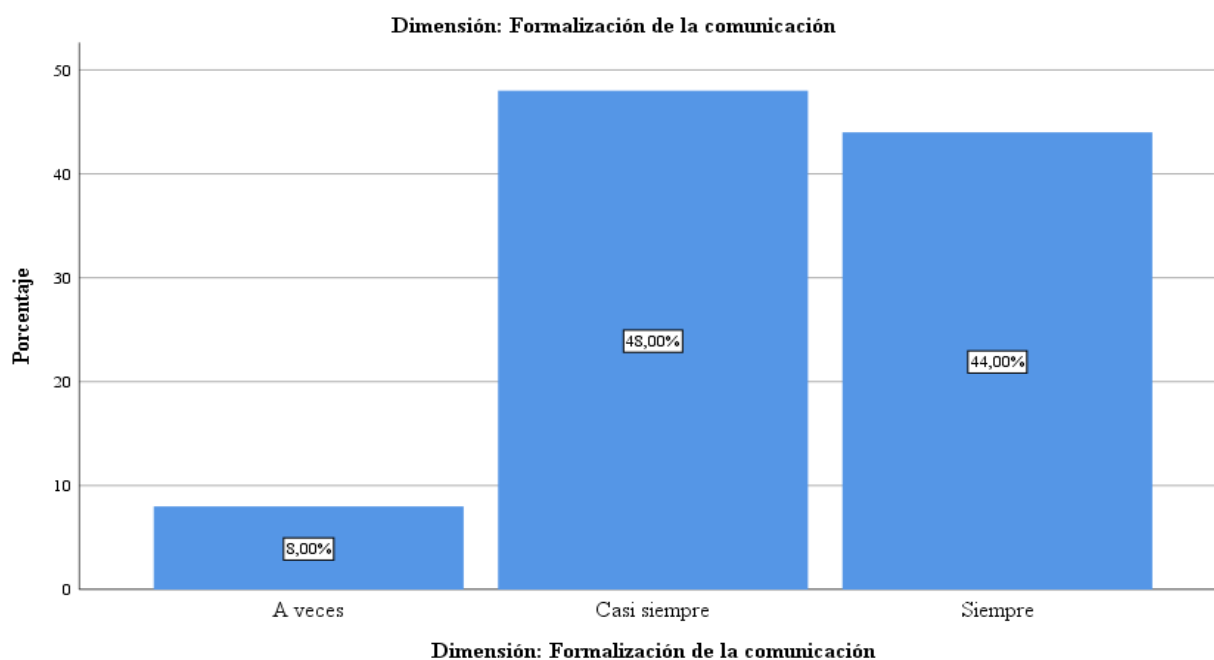
**Interpretación:** En la tabla y figura 4 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión Sistema de Reglas y reglamentos, para el 48% de los encuestados casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima existen reglas y normas que permiten evaluar el desempeño del colaborador, para el 32% a veces se cumple con lo anterior mencionado, por otro lado, el 24% indica que esto ocurre siempre.

**Tabla 5. Dimensión Formalización de la comunicación**

*Dimensión: Formalización de la comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	8,0	8,0	8,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 5**  
**Dimensión Formalización de la comunicación**



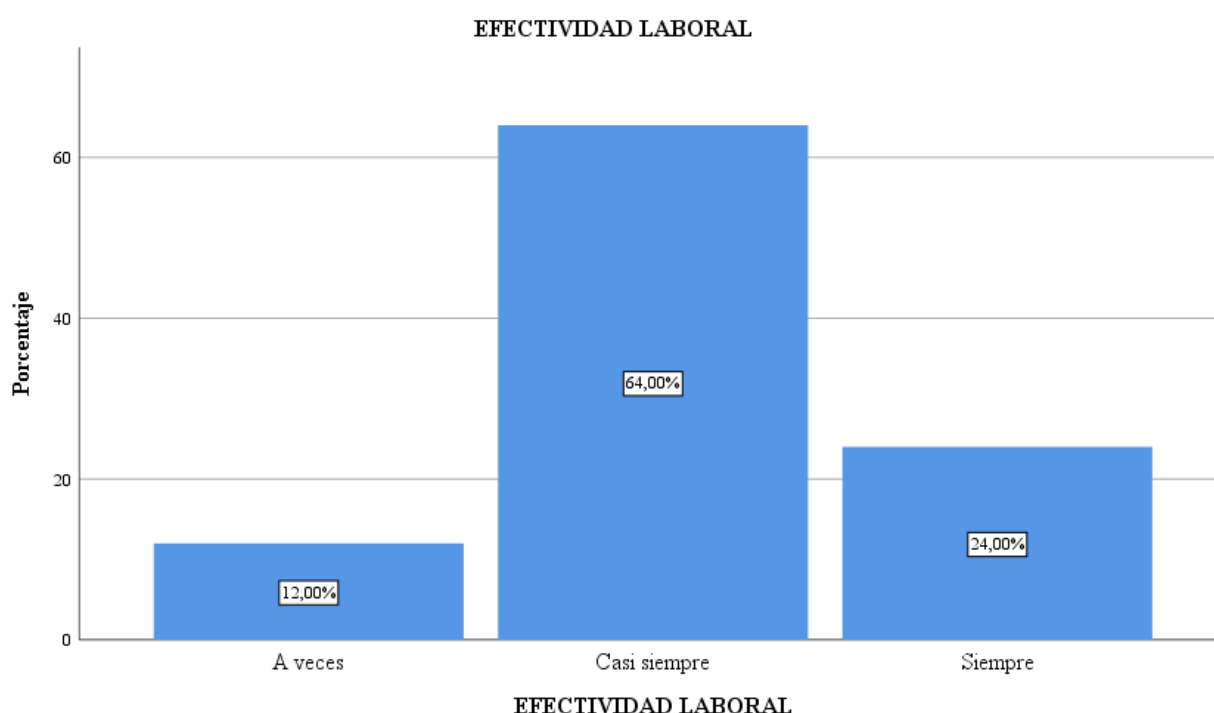
**Interpretación:** En la tabla y figura 5 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión Formalización de la comunicación, para el 48% de los encuestados casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima la información es formal y debidamente documentada, para el 44% siempre se cumple con lo anterior mencionado, por otro lado, el 8% indica que esto solo ocurre a veces.



**Tabla 6. Variable Efectividad laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	16	64,0	64,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 6  
Variable Efectividad laboral**



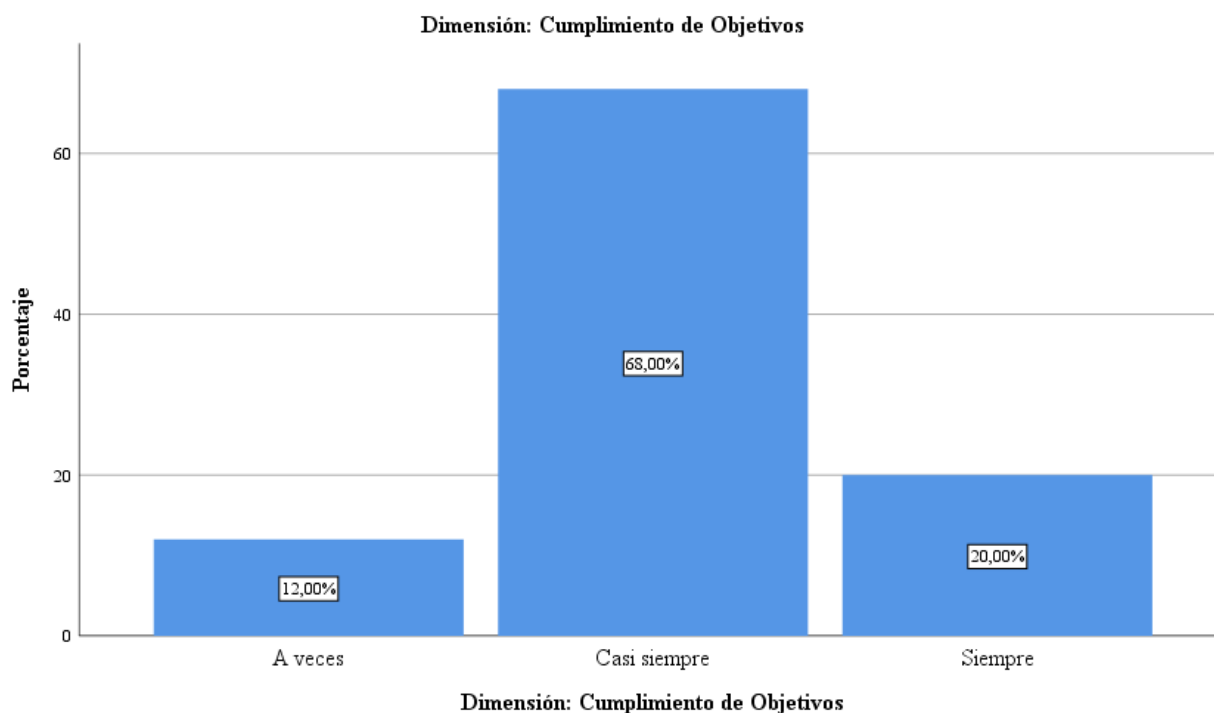
**Interpretación:** En la tabla y figura 6 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la variable Efectividad laboral, para el 64% de los encuestados, casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima, se cumplen con los objetivos además de que se cuenta con recursos para el cumplimiento de metas, el 12% indica que esto ocurre a veces y el 24% mencionó que siempre.

**Tabla 7. Dimensión Cumplimiento de Objetivos**

*Dimensión: Cumplimiento de Objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	17	68,0	68,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 7**  
**Dimensión Cumplimiento de Objetivos**



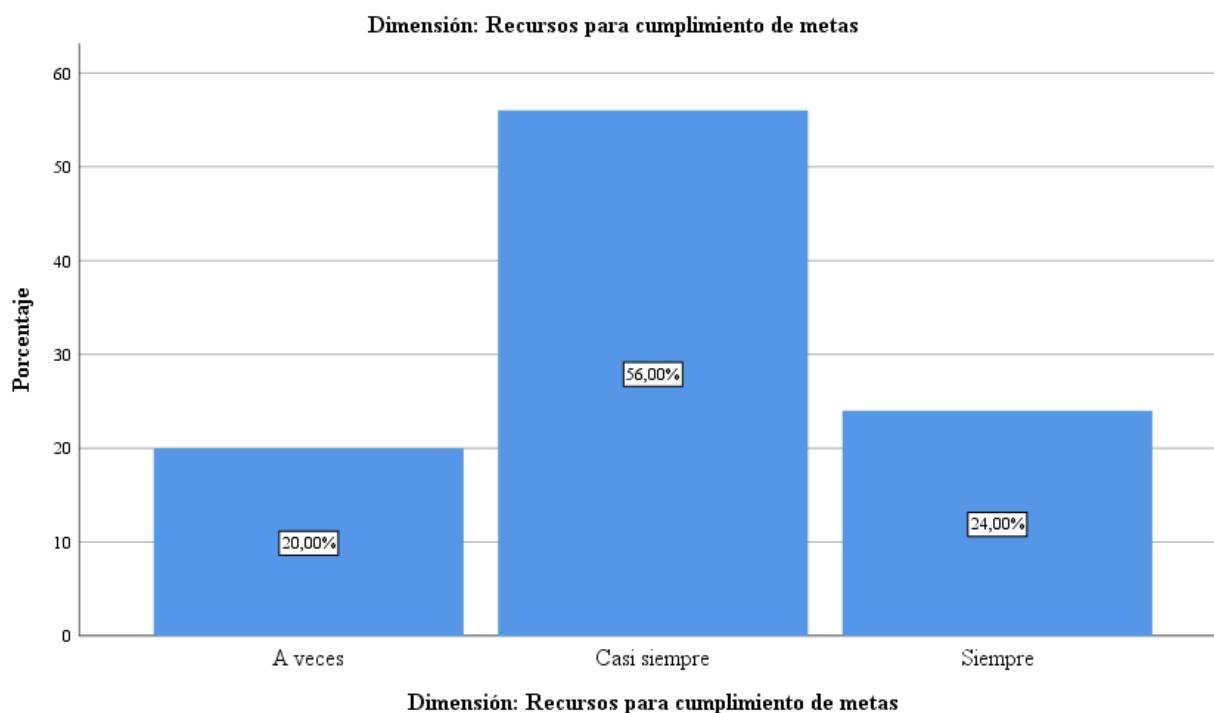
**Interpretación:** En la tabla y figura 7 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión Cumplimiento de Objetivos, para el 68% de los encuestados, casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima existe un grado de identificación alto hacia la visión y misión, además, los objetivos no siempre se cumplen porque las actividades se encuentran orientado a ello, para el 12% a veces se cumple con los objetivos, por otro lado, el 20% indica que esto siempre ocurre.

**Tabla 8. Dimensión Recursos para cumplimiento de metas**

*Dimensión: Recursos para cumplimiento de metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	14	56,0	56,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 8**  
**Dimensión Recursos para cumplimiento de metas**



**Interpretación:** En la tabla y figura 8 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario relacionado con la dimensión Recursos para cumplimiento de metas, para el 56% de los encuestados, casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima, se cuentan con recursos para la realización de las actividades y el personal se encuentra capacitado para tales funciones, para el 20% a veces se cuenta con los recursos, por otro lado, el 24% indica que esto siempre ocurre.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

**Tabla 9. Correlación burocracia y la efectividad laboral**

<i>Correlaciones</i>			Burocracia	Efectividad laboral
Rho de Spearman	Burocracia	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		25	25
	Efectividad laboral	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		25	25	

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

**Interpretación:** En la tabla 9 puede observarse los resultados del Rho de Spearman asociados a la correlación entre las variables burocracia y la efectividad laboral, se obtuvo un coeficiente de 0,852, lo que representa una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre las variables. Con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto indica que existe relación significativa y directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.



de División del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022.

**Tabla 11. Correlación jerarquía de autoridad y la efectividad laboral**

		<i>Correlaciones</i>		
			Dimensión: Jerarquía de autoridad	Efectividad laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Jerarquía de autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	,636*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
		Coefficiente de correlación	,636*	1,000
	Efectividad laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 11 puede observarse los resultados del Rho de Spearman asociados a la correlación entre la variable efectividad laboral y dimensión Jerarquía de autoridad, se obtuvo un coeficiente de 0,636, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto indica que existe relación significativa y directa entre la dimensión de Jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de mercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

**Tabla 12. Correlación sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral**

*Correlaciones*

			Dimensión: Sistema de Reglas y reglamentos	Efectividad laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Sistema de Reglas y reglamentos	Coefficiente de correlación	1,000	,607*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
		Coefficiente de correlación	,607*	1,000
	Efectividad laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 12 puede observarse los resultados del Rho de Spearman asociados a la correlación entre la variable efectividad laboral y dimensión Sistema de Reglas y reglamentos, se obtuvo un coeficiente de 0,607, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto indica que existe relación significativa y directa entre la dimensión de Sistema de Reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

**Tabla 13. Correlación formalización de la comunicación y la efectividad laboral**

*Correlaciones*

		Dimensión: Formalización de la comunicación		Efectividad laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Formalización de la comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,662*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Efectividad laboral	Coeficiente de correlación	,662*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 13 puede observarse los resultados del Rho de Spearman asociados a la correlación entre la variable efectividad laboral y dimensión Formalización de la comunicación, se obtuvo un coeficiente de 0,662, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto indica que existe relación significativa y directa entre la dimensión de Formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al estudio descriptivo realizado, cuyo **objetivo general** fue determinar la relación entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022, se obtuvieron los siguientes resultados: para el 60% de los encuestados casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima existen las etapas de planificación, dirección y evaluación, las cuales permiten jerarquización de la autoridad, uso de reglas y reglamentos, formalización de la comunicación y división del trabajo; mientras que para el 64% de los encuestados, casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima se cumplen con los objetivos, además de que se cuenta con recursos para el cumplimiento de metas.

Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de 0,852, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la formalización de la comunicación se divide en la comunicación formal, la cual es dividida de manera escrita y oral. Con base en la regla ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto es, que existe relación significativa y directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

Coincidiendo con Huamán & Luna (2021), quienes obtuvieron una relación significativa entre la efectividad organizacional y la burocracia, en un 84.9%, demostrándose que, se cuenta con procesos orientados a una brindar una mayor comunicación, especialización de las funciones, la jerarquía de autoridad como los reglamentos debidamente establecidos, lo cual, ha contribuido en que exista una celeridad en el cumplimiento, lográndose un adecuado nivel de efectividad organizacional, mientras que, en el estudio de Lujan (2019), se encontró que, existe percepción media sobre la burocracia, debiéndose a la existencia de algunos procedimientos que demoran en que se solucionen y de desempeño laboral en la efectividad laboral del personal. De acuerdo con la teoría, Rasul, et al., (2018), la burocracia no es una forma uniforme de gestión, variando porque las organizaciones son diversas y se desarrollan de manera diferente, además, las personas encargadas son los responsables de formular las políticas, las funciones administrativas y la supervisión del cumplimiento de los colaboradores, ello permitirá evaluar la gestión y la efectividad organizacional.

**Objetivo específico 1:** Establecer la relación entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 36% de los encuestados manifestó que siempre en la Institución pública de Cercado de Lima, los colaboradores conocen sus funciones y responsabilidades. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de 0,653, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto es existe relación significativa y directa entre la dimensión de División del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

Los resultados obtenidos anteriormente, difieren con el estudio de Lateef & Akinwale (2020), donde se detalló que, la separación y división del trabajo entre los trabajadores no tiene un efecto significativo en la prestación de servicios de calidad en entidades públicas. Por otro lado, se asemejan con los resultados de Huamán & Luna (2021), quienes obtuvieron una relación significativa y directa entre la división de trabajo y la efectividad organizacional en un 53.4%, verificándose que, las tareas establecidas en la organización, si cumple con lo detallado en cuanto a tiempos y actividades. Demostrándose en la teoría que, la división de trabajo según Reyes (2020), se basa en la especialización de un trabajo específico, los colaboradores saben al detalle las tareas que les toca ejecutar en su puesto, lo que ayuda a tener mayor precisión en cada aspecto de su labor, con lo cual, se contribuye a incrementar la efectividad de las entidades.

**Objetivo específico 2:** Detallar la relación entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022. Se obtuvo el siguiente resultado: para el 48% de los encuestados a veces la Institución pública de Cercado de Lima mantiene control y supervisión sobre sus colaboradores. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de 0,636, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto es existe relación significativa y directa entre la dimensión de Jerarquía de autoridad y la

efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022 y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Se coincide con Huamán & Luna (2021), quienes obtuvieron que, existe una relación directa y significativa entre la jerarquía de la autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022, con un valor de 75.4%, lo cual, destaca que, al reconocer las líneas de autoridad se pueden seguir los pasos que, incrementan la efectividad. Mientras que, Abun, et al., (2021), encontraron que, no existe una correlación entre la gestión burocrática y el bienestar laboral, que, establece a la jerarquía de autoridad, con efectividad laboral. Referente a la teoría, la jerarquía de autoridad, según Orca (2020), se manifiesta que, es la forma como una organización ejecuta el mecanismo de coordinación conocido como supervisión directa.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados: para el 48% de los encuestados, casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima existen reglas y normas que permiten evaluar el desempeño del colaborador. En cuanto al coeficiente obtenido fue de 0,607, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto indica que existe relación significativa y directa entre la dimensión de Sistema de Reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022

Demostrándose en el estudio de Lateef & Akinwale (2020), se detalló que, las normas y reglamentos formales (procedimiento administrativo, normas y políticas) impiden la prestación de servicios de calidad en las entidades públicas. Asimismo, Huamán & Luna (2021), encontraron que, existe relación significativa y directa entre la dimensión de Sistema de Reglas y reglamentos y la efectividad laboral, con un valor de 80.6%, aceptándose la hipótesis planteada. Ello también, se demuestra en la teoría, al indicar que Chiavenato (2014) que, las normas y los reglamentos son legales porque les otorgan a las personas que han sido proporcionadas con autoridad el poder de imponerse sobre sus empleados, así como los medios restrictivos para imponer sus ideas y metodología.

**Objetivo específico 4:** Comprobar la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en la Institución pública de cercado de Lima, 2022. Se obtuvo como resultado que: para el 48% de los encuestados casi siempre en la Institución pública de Cercado de Lima la información es formal y debidamente documentada. Así también, en cuanto a la correlación se obtuvo un coeficiente de 0,662, lo que representa una correlación positiva considerable, por lo que se afianza una relación directamente proporcional entre la variable y dimensión. Con base en la regla ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, esto es existe relación significativa y directa entre la dimensión de Formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.

Coincidiendo con Huamán & Luna (2021), quienes indicaron que, existe relación significativa y directa entre la dimensión de Formalización de la comunicación y la efectividad laboral, con un valor de 48.8%, por tanto, se aceptó tal correlación entre ambos. Asimismo, Lesmana, et al., (2022), encontraron que, las habilidades de liderazgo con respecto a comunicación en asuntos administrativos podrían fomentar la motivación para brindar servicios y, en última instancia, mejorar el desempeño del servicio, y, con la efectividad laboral. De acuerdo en la teoría expuesta sobre Hernández Rojas (2015), quien detalló que, la formalización de la comunicación se divide en la comunicación formal, la cual es dividida de manera escrita y oral.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de ejecutada la discusión de los resultados, en el presente estudio, se buscó determinar la relación entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022, presentándose las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al objetivo general, se encontró la relación entre la burocracia y la efectividad laboral, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.852, lo que representa una correlación positiva y fuerte entre las variables. Además, de un 0.000 con base en la regla (Sig. 0.000  $\leq$  0.05), lográndose confirmar la hipótesis alterna, que dice que la burocracia incide de manera significativa en la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se encontró la relación entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral; la cual fue directa y significativa de 0.653. Además, de un 0.000 con base en la regla (Sig. 0.000  $\leq$  0.05), lográndose confirmar la hipótesis alterna de que existe relación directa entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.
3. Referente al objetivo específico 2, se detalló la relación entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral; la cual fue directa y significativa de 0.636. Además, de un 0.001 con base en la regla (Sig. 0.000  $\leq$  0.05), lográndose confirmar la hipótesis alterna de que existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.
4. En cuanto al objetivo específico 3, se determinó la relación entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral; la cual fue directa y significativa de 0.607. Además, de un 0.001 con base en la regla (Sig. 0.000  $\leq$  0.05), lográndose confirmar la hipótesis alterna de que existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022.
5. Con respecto al objetivo específico 4, se encontró la relación entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral, la misma que

fue directa y significativa de 0.662. Además, de un 0.000 con base en la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), lográndose confirmar la hipótesis alterna de que existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral institución pública de cercado de Lima, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda en función al objetivo general a la institución pública de cercado de Lima, 2022, que, para fortalecer la relación entre la burocracia y la efectividad laboral, los funcionarios deben de seguir modernizando los sistemas de gestión de talento humano, en aras de fortalecer las competencias del personal para que ejecuten sus funciones con la prontitud del proceso que se atiende.
- 2.** Se recomienda en función al objetivo específico 1, a la institución pública de cercado de Lima, 2022, que, para fortalecer la relación entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la efectividad laboral, el responsable del área de talento humano debe de dar una evaluación y seguimiento a las áreas administrativas, verificándose el cumplimiento de los plazos.
- 3.** Se recomienda en función al objetivo específico 2, a la institución pública de cercado de Lima, 2022, que, para fortalecer la relación entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral, el responsable del área de talento humano debe de establecer capacitaciones de liderazgo para los jefes de tal forma que se pueda fortalecer su línea de autoridad.
- 4.** Se recomienda en función al objetivo específico 3, a la institución pública de cercado de Lima, 2022, que, para fortalecer la relación entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral, el responsable del área de sistemas debe de realizar mejoras en el sistema de intranet para una mayor difusión y cumplimiento con las normativas vigentes, por tanto, es necesario la retroalimentación en las actividades de integración con las áreas administrativas.
- 5.** Se recomienda en función al objetivo específico 4, a la institución pública de cercado de Lima, 2022, que, para fortalecer la relación entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral, el responsable de talento humano tendrá que ejecutar planificación sobre las directrices que se deben seguir, sirviendo de base al desarrollo de actividades de parte del área administrativa valiéndose de las formas de comunicación para informar el grado de avance de cada una de las actividades establecidas.

## REFERENCIAS

- Abun, D., Calamaan, S., Magallanes, T., Encarnacion, M., & Sallong, M. (2021). Bureaucratic management style and workplace well-being of the Divine Word Colleges. *Research in Business & Social Science*, 10(3), 477-489. Obtenido de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03219035/document>
- Ajay Shankar Singh (2014). Accelerating the world's research. <https://acortar.link/AIXA5Y>
- Alcides, J. (2005). Teoría de La Burocracia de Max Weber. <https://es.scribd.com/document/177645571/Teoria-de-la-burocracia-de-Max-Weber>
- Arias G. & Covinos G. (2021). Diseño y metodología de la investigación. (Primera edición). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias G (2020). Proyecto de Tesis Guía para la elaboración. Primera Edición digital. <https://bit.ly/3PYHBkZ>
- Asturias Corporación Universitaria (2018). Teorías Burocráticas. [https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad1\\_pdf6.pdf](https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf6.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>
- Barreto, Y. (2016). *Productividad en las Organizaciones*. España, Editorial Andavira
- Bastidas (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAEBastidas-La%20estructura.pdf>
- Blau, P. M. (2016). *Bureaucracy in modern society*. Crown Publishing Group/Random House. <https://psycnet.apa.org/record/1956-07009-000>
- BN Gupta Nitin (2022). *Research Methodology*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GgF6EAAAQBAJ&oi=fnd&>



- pg=PP1&dq=research+methodology&ots=v9CfymJk1l&sig=cV5staW2iCl  
nb9-JyphgUaRR\_dg#v=onepage&q&f=false
- Carballal, I. (2016). *Calidad y Productividad Laboral*. México, Editorial McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2014). *Introduction to the general theory of the administration. seventh edition*. <https://acortar.link/sU4ROx>
- Cioll, V. (2018). *Burocracia estatal: entre la internacionalización y la territorialidad*.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/683820/RI\\_38\\_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/683820/RI_38_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daft, R. (2015). Teoría y diseño organizacional. undécima edición. Obtenido de: <https://cutt.ly/Z0i1XrU>
- Esan business (2017). *Burocratismo y modernidad en la gestión pública*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/burocratismo-y-modernidad-en-la-gestion-publica>
- Fangda, D., Lu, J., & Riccucci, N. (2021). How Bureaucratic Representation Affects Public Organizational Performance: A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 81(6), 1003-1018. doi:10.1111/puar.13361
- Giménez, M., Segovia, J. (2010) Evolución del Pensamiento Administrativo y Contable. <https://cutt.ly/b0i1GrL>
- Gómez Bahillo, C. (2001): "Burocracia y administración pública".  
<https://ciberconta.unizar.es/leccion/burocracia/100.HTM>
- Göran, T. (2022). Nueva Sociedad 297. Democracia y política en América Latina. <https://nuso.org/articulo/las-paradojas-socialdemocracias-nordicas/>
- Gutiérrez, H. (2015), *La Productividad Laboral en las organizaciones*, México, Editorial McGraw Hill.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Huamán, C., & Luna, T. (2021). *Burocracia y efectividad organizacional en una universidad de Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87818/Huam%C3%A1n\\_RCA-Luna\\_BTI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87818/Huam%C3%A1n_RCA-Luna_BTI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Isuani, F. (2019). Análisis de capacidades burocráticas en organismos ambientales.
- Lateef, O., & Akinwale, O. (2020). Conundrum of bureaucratic processes and healthcare service delivery in government hospitals in Nigeria. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 3(1), 25-48. Obtenido de <https://cutt.ly/f0i1UF8>
- Lesmana, D., Rosadi, B., Hermana, D., Liu, R., & Winarno, A. (2022). Analyzing the Effect of Bureaucratic Leadership on Public Service Motivation and Job Performance. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 5(2), 114–127. doi:<https://doi.org/10.22219/logos.v5i2.20904>
- Llano Carbonell, María Mercedes (2017). Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37723/1/T37238.pdf>
- Lujan, R. (2019). Burocracia y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa Nuevo Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39836>
- Lumby, J. (2019). Distributed Leadership and bureaucracy. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(1), 5–19. doi:<https://doi.org/10.1177/1741143217711190>
- Minaya, G., y Flaviano, D. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38659>
- Ñaupas P., Valdivia D., Palacios V., & Romero D. (2018). Metodología de la investigación (5a Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de: <https://bit.ly/3StLlar>
- Panana Gavedia, Juan Paulo (2019). Modernización del estado y percepción de la burocracia según el personal administrativo del hospital regional de Huacho. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37671>
- Pandey, P., Pandey, M. (2021) Research methodology tools and techniques. 3rd edition. [http://14.99.188.242:8080/jspui/bitstream/123456789/11658/1/Research %20Methodology%20A%20Step-by-](http://14.99.188.242:8080/jspui/bitstream/123456789/11658/1/Research%20Methodology%20A%20Step-by-)

- Step%20Guide%20for%20Beginners%20by%20Ranjit%20Kumar%20%208z-lib.org%29.pdf
- Rasul, I., Rogger, D., & Williams, M. (2018). *Management and Bureaucratic Effectiveness : Evidence from the Ghanaian Civil Service*. Reino Unido: World Bank Group. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/30467/WP8595.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Silva, M. (2019). *La implementación de mecanismos para prevenir las barreras burocráticas en el Perú durante el nacimiento de normas regulatorias*. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2537>
- Vicente, E. (2014). *Gestión y gobernanza local relacionada con las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal*. Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/10715/>
- Umair, M. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. <https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16>
- Uwe, F. (2015). *Introducing Research Methodology*. Second edition [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jcOICwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=research+methodology&ots=rsTzdW54e\\_&sig=qC41v2Vvf9Q-oefTa6QlfeXPguY#v=onepage&q=research%20methodology&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jcOICwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=research+methodology&ots=rsTzdW54e_&sig=qC41v2Vvf9Q-oefTa6QlfeXPguY#v=onepage&q=research%20methodology&f=false)
- Weber, M. (2016). *Social Theory Re-Wired*. 2nd Edition. <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315775357/social-theory-re-wired-wesley-longhofer-daniel-winchester?refId=41062519-89ab-4020-90c9-e29d6cdc56ca&contexxt=ubx>
- Yeti, K. (2019). *Motivation Role in Improving Work Effectiveness*. <https://pdfs.semanticscholar.org/f09b/73c0c1d588a122543d3fdc1d43d4474444dc.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALADA DE MEDICIÓN
Burocracia	<p>La Burocracia es un método funcionario y social encaminado por funcionarios,</p> <p>de cuyas capas superiores se reclutan superioro completamente los miembros del género político, de manera viene que la burocracia a almacenarlos poderes de disposición política y los de cumplimiento administrativa, sea prudente, ó fácticamente</p>	<p>La variable será medida mediante la técnica de la encuesta y a través la de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario elaborado con base a las dimensiones: división del trabajo basado en la especialización funcional, jerarquía de autoridad, sistema de reglas y reglamentos y formalización de la comunicación</p>	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	
			Sistema de reglamentos	Autoridad basada en el poder del puesto	
				Normativas	
				Reglamentos	
			Formalización comunicació	Objetivos	
				Comunicación formal	
Comunicación informal					
Efectividad laboral	<p>Es la capacidad de conseguir el efecto deseado en función de trabajo necesario para que realizar el servicio final (Gutiérrez, 2015)</p>	<p>La variable será medida mediante la técnica de la encuesta y a través la de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario elaborado con base a las dimensiones como: Cumplimiento de objetivos y Recursos para el cumplimiento de metas</p>	Cumplimiento de objetivos	vision y mision	ordinal
				Objetivos Institucionales	
			Recursos para cumplimiento de metas	Servicio de calidad	
				Responsabilidad administrativa	
				Recursos Tangibles	

## Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA													
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	TIPO DE INVESTIGACIÓN					
<b>Burocracia y la efectividad laboral en una Institución pública de Cercado de Lima, 2022</b>	¿Cómo se relaciona la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	existe relación directa entre la burocracia y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	Burocracia	División del Trabajo basado en la especialización funcional	División del trabajo en función a los objetivos	1	Diseño: No experimental, transversal, descriptivo, correlacional. Tipo: aplicada Enfoque: Cuantitativo					
						Conocimiento y especificación de las funciones de cada trabajador	2						
						Conocimiento y especificación del ámbito de las competencias de cada trabajador	3						
						Conocimiento y especificación de las responsabilidades de cada trabajador	4,5						
						Supervisión	6						
						Control	7						
						Jerarquía basada en las normas	8						
						Autoridad basada en el poder del puesto	9,10						
						Normativas	11						
						Reglamentos	12,13						
						Objetivos	14,15						
						Comunicación formal	16,						
						Comunicación informal	17,18,19						
						<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>		<b>Hipotesis Especifica</b>	Efectividad Laboral	Cumplimientos de objetivos	Visión y misión	20
						¿Qué relación existe entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la	Establecer la relación entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la		existe relación directa entre la división del trabajo basado en la especialización funcional y la			Objetivos Institucionales	21,22,23
¿Qué relación existe entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022?	Detallar la relación entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	existe relación directa entre jerarquía de autoridad y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	Servicio de calidad	24									
¿Qué relación existe entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022?	Determinar la relación entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	existe relación directa entre sistema de reglas y reglamentos y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	Responsabilidad administrativa	25									
¿Qué relación existe entre formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022?	Comprobar la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	existe relación directa entre la formalización de la comunicación y la efectividad laboral en una institución pública de cercado de Lima, 2022	Recursos Tangibles	26, 27									
				Recursos para cumplimiento de metas	Recursos Intangibles	28,29							

1, noviembre del 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus - Callao

A través del presente, **Félix Manuel Jiménez Villantay**, identificado (a) con DNI N°07134777, representante de la institución: Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED.

con el cargo de: Asesor II, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Bryan Fernando Asto Delgado

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: *Burocracia y Efectividad Laboral en una Institución Pública del Cercado de Lima.*

Si  No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Félix Manuel Jiménez Villantay

Cargo: *Asesor II*

## Cuestionario

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>BUROCRACIA</b>		<b>Alternativas de respuestas</b>				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: División del trabajo basado en la especialización funcional</b>						
1	Se cuenta con el personal suficiente para satisfacer las necesidades de la institución.					
2	El personal está al tanto de sus respectivas funciones.					
3	El personal conoce sus competencias y limitaciones en sus actividades.					
4	Cada trabajador está al tanto de sus responsabilidades dentro de la institución.					
5	Cada trabajador asume sus responsabilidades sean positivas o negativas.					
<b>Dimensión: Jerarquía de autoridad</b>						
6	La institución mantiene un estado de supervisión y control de acuerdo al grado de responsabilidad.					
7	Existen normas y reglas establecidas que ayudan en la ejecución y cumplimiento de actividades.					
8	El principio de autoridad es ejercida y percibida por el cargo.					
9	Se mantienen relaciones igualitarias dentro de la institución indistintamente del cargo.					
10	El grado de jerarquía influye en el grado de obediencia.					
<b>Dimensión: Sistema de Reglas y reglamentos</b>						
11	Existen normas y reglas aprobadas y aceptados para el efectivo cumplimiento de actividades.					
12	El sistema de reglas facilita el desempeño laboral.					
13	El sistema de reglas permite el cumplimiento de metas.					

14	Existen sanciones en caso de incumplimiento de reglas					
15	Todo el personal está al tanto de las sanciones en caso de incumplimiento de reglas.					
<b>Dimensión: Formalización de la comunicación</b>						
16	Toda comunicación es ser formal y documentada.					
17	La comunicación informal es buscada de manera previa a la formal.					
18	La comunicación formal e informal coexisten de manera armónica en la institución.					
19	La comunicación informal genera desconfianza en el personal.					



## Cuestionario

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>EFFECTIVIDAD LABORAL</b>		<b>Alternativas de respuestas</b>				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Cumplimiento de Objetivos</b>						
1	Existe un alto grado de identificación con la visión y misión de la institución.					
2	El personal realiza sus actividades orientadas a los objetivos de la institución.					
3	Los objetivos propuestos por la institución son siempre cumplidos.					
4	Los objetivos propuestos hacen énfasis en la calidad y efectividad.					
5	El personal considera que la institución brinda un servicio de calidad.					
<b>Dimensión: Recursos para cumplimiento de metas</b>						
6	Las actividades de responsabilidad administrativa son de gran importancia en la institución.					
7	La institución cuenta con todos los recursos necesarios para el desarrollo de actividades.					
8	Los recursos de la institución son usados adecuada y responsablemente por todo el personal.					
9	La institución cuenta con el personal capacitado y calificado para lograr la efectividad en los procesos administrativos.					
10	La institución desarrolla las cualidades del trabajador mediante capacitaciones.					

## Confiabilidad prueba piloto – burocracia

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	19

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se cuenta con el personal suficiente para satisfacer las necesidades de la institución.	64,30	72,900	,655	,822
El personal está al tanto de sus respectivas funciones.	64,40	73,378	,605	,826
El personal conoce sus competencias y limitaciones en sus actividades.	64,70	86,900	,109	,852
Cada trabajador está al tanto de sus responsabilidades dentro de la institución.	64,30	81,567	,487	,833
Cada trabajador asume sus responsabilidades sean positivas o negativas.	64,30	70,678	,817	,812
La institución mantiene un estado de supervisión y control de acuerdo al grado de responsabilidad.	63,80	75,511	,677	,822
Existen normas y reglas establecidas que ayudan en la ejecución y cumplimiento de actividades.	63,40	94,933	-,430	,859

El principio de autoridad es ejercida y percibida por el cargo.	64,30	87,789	,141	,846
Se mantienen relaciones igualitarias dentro de la institución indistintamente del cargo.	63,00	88,222	,202	,843
El grado de jerarquía influye en el grado de obediencia.	63,80	75,733	,606	,826
Existen normas y reglas aprobadas y aceptados para el efectivo cumplimiento de actividades.	64,80	69,511	,861	,808
El sistema de reglas facilita el desempeño laboral.	63,00	88,889	,134	,845
El sistema de reglas permite el cumplimiento de metas.	65,80	88,622	,181	,844
Existen sanciones en caso de incumplimiento de reglas	63,30	92,900	-,317	,853
Todo el personal está al tanto de las sanciones en caso de incumplimiento de reglas.	63,30	80,233	,682	,826
Toda comunicación es ser formal y documentada.	62,80	89,956	,034	,847
La comunicación informal es buscada de manera previa a la formal.	64,50	82,056	,442	,835
La comunicación formal e informal coexisten de manera armónica en la institución.	63,70	83,789	,545	,833
La comunicación informal genera desconfianza en el personal.	63,50	73,167	,739	,817

En los resultados del análisis de confiabilidad de prueba de alfa de Crombach, se obtuvo un nivel aceptable de ,843 demostrándose la aplicación del instrumento para la muestra.

## Confiabilidad prueba piloto – efectividad laboral

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	10

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe un alto grado de identificación con la visión y misión de la institución.	25,40	33,156	,680	,783
El personal realiza sus actividades orientadas a los objetivos de la institución.	25,20	31,067	,751	,770
Los objetivos propuestos por la institución son siempre cumplidos.	26,60	32,267	,590	,785
Los objetivos propuestos hacen énfasis en la calidad y efectividad.	26,10	28,767	,695	,767
El personal considera que la institución brinda un servicio de calidad.	26,30	31,567	,511	,791
Las actividades de responsabilidad administrativa son de gran importancia en la institución.	25,60	29,600	,675	,771
La institución cuenta con todos los recursos necesarios para el desarrollo de actividades.	25,80	25,956	,684	,770

Los recursos de la institución son usados adecuada y responsablemente por todo el personal.	26,70	41,567	-,362	,852
La institución cuenta con el personal capacitado y calificado para lograr la efectividad en los procesos administrativos.	25,20	34,400	,312	,812
La institución desarrolla las cualidades del trabajador mediante capacitaciones.	25,40	33,378	,359	,808

---

En los resultados del análisis de confiabilidad de prueba de alfa de Crombach, se obtuvo un nivel aceptable de ,811 demostrándose la aplicación del instrumento para la muestra.

## Ficha técnica

### Tabla

<b>Ficha técnica del instrumento para medir la variable I</b>	
<b>Nombre del instrumento</b>	Burocracia
<b>Autor</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Fecha de aplicación</b>	Noviembre 2022
<b>Objetivo</b>	
<b>Número de ítems</b>	19 interrogantes con respuestas tipo escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
<b>Administrado a</b>	Trabajadores de una oficina de la Institución pública de cercado de Lima – 2022
<b>Tiempo</b>	20 minutos aproximadamente
<b>Margen de error</b>	5%
<b>Observaciones</b>	Los niveles y rangos establecidos son: bajo (hasta 69), medio (70-80 ) y alto (81 a más).

### Tabla

<b>Ficha técnica del instrumento para medir la variable I</b>	
<b>Nombre del instrumento</b>	Efectividad laboral
<b>Autor</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Fecha de aplicación</b>	Noviembre 2022
<b>Objetivo</b>	
<b>Número de ítems</b>	10 interrogantes con respuestas tipo escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
<b>Administrado a</b>	Trabajadores de una oficina de la Institución pública de cercado de Lima – 2022
<b>Tiempo</b>	20 minutos aproximadamente
<b>Margen de error</b>	5%
<b>Observaciones</b>	Los niveles y rangos establecidos son: bajo (hasta 20 ), medio (21-24) y alto (25 a más)

## Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: División del trabajo basado en la especialización funcional	,236	25	,001	,781	25	,000
Dimensión: Jerarquía de autoridad	,300	25	,000	,763	25	,000
Dimensión: Sistema de Reglas y reglamentos	,246	25	,000	,809	25	,000
Dimensión: Formalización de la comunicación	,282	25	,000	,763	25	,000
BUROCRACIA	,321	25	,000	,776	25	,000
Dimensión: Cumplimiento de Objetivos	,356	25	,000	,742	25	,000
Dimensión: Recursos para cumplimiento de metas	,284	25	,000	,801	25	,000
EFFECTIVIDAD LABORAL	,339	25	,000	,762	25	,000

## Coeficiente de medición

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-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	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: Basada en (Hernández & Fernández, 1998).



### Captura de la base de datos de Excel

VARIABLE I: BUROCRACIA																								Total de la Variable	Promedio de la Variable
N° Encuestados	División del Trabajo basado en la especialización funcional					Jerarquía de autoridad					Sistema de reglas y reglamentos					Formalización de la comunicación									
	Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N° 3	Pregunta N° 4	Pregunta N° 5	Promedio de la dimensión	Pregunta N° 6	Pregunta N° 7	Pregunta N° 8	Pregunta N° 9	Pregunta N° 10	Promedio de la dimensión	Pregunta N° 11	Pregunta N° 12	Pregunta N° 13	Pregunta N° 14	Pregunta N° 15	Promedio de la dimensión	Pregunta N° 16	Pregunta N° 17	Pregunta N° 18	Pregunta N° 19	Promedio de la dimensión		
1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	5
2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	86	5
3	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	86	5
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	87	5
5	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	5	4	3	5	4	4	4	4	69	4
6	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	67	4
7	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4
8	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	5	3	5	4	4	5	5	64	3
9	5	2	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	1	4	4	3	4	3	4	5	4	67	4
10	5	5	2	5	5	4	5	3	2	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	5	5	5	5	76	4
11	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	1	5	4	4	4	2	3	2	3	69	4
12	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	66	3
13	2	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63	3
14	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	5	5	4	5	68	4
15	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	1	3	3	3	5	5	4	5	5	67	4
16	4	2	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	69	4
17	4	2	5	3	2	3	3	5	4	5	4	4	4	5	1	5	3	4	5	4	5	3	4	72	4
18	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	81	4
19	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	76	4
20	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	72	4
21	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	4	4	5	4	78	4
22	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	80	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	89	5
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	91	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93	5

VARIABLE II: EFECTIVIDAD LABORAL															Total de la Variable	Promedio de la Variable
N° de Trabajadores	Cumplimiento de objetivos						Recursos para cumplimiento de metas						Promedio de la dimensión			
	Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N° 3	Pregunta N° 4	Pregunta N° 5	Promedio de la dimensión	Pregunta N° 6	Pregunta N° 7	Pregunta N° 8	Pregunta N° 9	Pregunta N° 10	Promedio de la dimensión		Promedio de la dimensión		
1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	25	2	
2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	26	2	
3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	
5	4	1	2	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	23	2	
6	3	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	2	2	23	2	
7	3	3	1	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	21	2	
8	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	2	24	2	
9	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	
10	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	26	2	
11	4	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	23	2	
12	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	24	2	
13	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	23	2	
14	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	19	2	
15	4	3	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	24	2	
16	3	2	2	2	1	2	1	1	3	4	4	3	3	23	2	
17	3	2	3	1	1	2	5	2	2	4	3	3	3	26	2	
18	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	21	2	
19	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	18	2	
20	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	17	2	
21	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	2	
22	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	26	2	
23	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	16	1	
24	2	2	1	1	3	2	4	1	2	1	1	2	2	18	2	
25	3	4	2	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	26	2	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Kerwin Jose Chavez Vera

**Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Burocracia

**Autor (s) del instrumento (s):** Bryan Fernando Asto Delgado

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**APLICABLE**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

48

Lima, 14 de noviembre del 2022



-----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

\_\_\_\_\_  
 Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Kerwin Jose Chavez Vera

**Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Efectividad Laboral

**Autor (s) del instrumento (s):** Bryan Fernando Asto Delgado

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 14 de noviembre del 2022

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Kerwin Jose Chavez Vera

**Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Burocracia

**Autor (s) del instrumento (s):** Bryan Fernando Asto Delgado

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					16	30
		46				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lima, 14 de noviembre del 2022

  
 Dra. Africa Colancho Uribarra  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Firma:





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Kerwin Jose Chavez Vera

**Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Efectividad Laboral

**Autor (s) del instrumento (s):** Bryan Fernando Asto Delgado

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					16	30
						46

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

46

Lima, 14 de noviembre del 2022

  
**Dra. Africa Calanchez Urribarra**  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

\_\_\_\_\_  
 Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** LAZARO DIAZ JUAN RENEE

**Institución donde labora:** UNASAM

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Burocracia

**Autor (s) del instrumento (s):** Bryan Fernando Asto Delgado

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					24	20
				44		

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lima, 17 de Noviembre de 2022



Mgtr. Lic. Adm. Juan Romeo Lázaro Díez  
Reg. CLAD N° 04133

Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LAZARO DIAZ JUAN RENEE

Institución donde labora: UNASAM

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Efectividad Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Bryan Fernando Asto Delgado

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X

<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					24	20
		44				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lima, 17 de Noviembre de 2022

  
 Mstr. Lic. Adm. Juan René Lázaro Díaz
   
 Reg. CLAD N° 04133
   
 Firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Burocracia y La efectividad laboral en una Institución pública de Cercado de Lima, 2022", cuyo autor es ASTO DELGADO BRYAN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE <b>CARNET EXT.:</b> 003058624 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 19- 01-2023 07:42:39

Código documento Trilce: TRI - 0523798