



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS
LOCALES Y REGIONALES



BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PUNO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:
NORMA HUANATICO PINTO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS
LOCALES Y REGIONALES

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

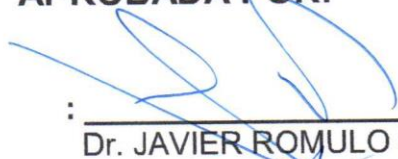
BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PUNO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:
NORMA HUANATICO PINTO

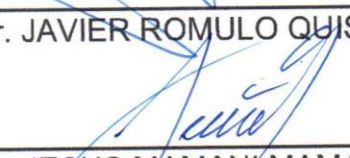
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

APROBADA POR:

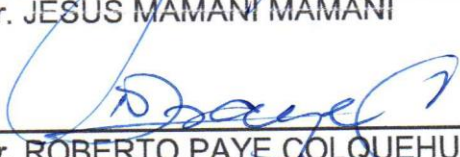
PRESIDENTE

: 
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0502-2025-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 29 de octubre del 2025

VISTOS:

El expediente N° 5283 presentado por el (la) Bachiller: **HUANATICO PINTO NORMA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller: **HUANATICO PINTO NORMA** con número de DNI **02039415** con número de matrícula **1520100027** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** para optar el GRADO de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N°518-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN y con Resolución N°918-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000342 de fecha: 21 de octubre del 2025 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), TITULADO: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** del (la) Bach: **HUANATICO PINTO NORMA**, para optar el GRADO de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Primer miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Segundo miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Jueves, 06 de noviembre del 2025
Hora	: 05:00 p.m..
Lugar	: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01667-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 20 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-C-5285 de fecha 08 de octubre de 2025, el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, con DNI N° 02039415, código de matrícula N° 1520100027, quien solicita CAMBIO DE ASESOR en la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0518-2025-USA-EPG/UANCV y RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0918-2025-USA-EPG/UANCV del trabajo de investigación titulada: BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025 Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59, ASESORADO POR EL (A): Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES.

CONSIDERANDO:

Que, con Expediente N° 2025-C-5285 el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, con DNI N° 02039415 y código de matrícula N° 1520100027, quien solicita CAMBIO DE ASESOR en la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0518-2025-USA-EPG/UANCV y RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0918-2025-USA-EPG/UANCV del trabajo de investigación titulada: BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025 Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59, En el que se RECONOCE como asesor al (a) Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA, el mismo que se cambia a solicitud del interesado, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- ACEPTAR EL (A) CAMBIO DE ASESOR en la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0518-2025-USA-EPG/UANCV y RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0918-2025-USA-EPG/UANCV del trabajo de investigación titulada: BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025 en presentado por el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDAHUAYLAS
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA
Dr. Jander Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0918-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 25 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-02118 de fecha 08 de agosto de 2025, el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, con DNI N° 02039415, código de matrícula N° 1520100027, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 00717-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 13 de agosto de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2025-02118 el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00717-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** presentado por el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00518-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 17 de junio del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-005483 de fecha 6 de mayo de 2025, el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, con DNI N° 02039415, código de matrícula N° 1520100027, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 00325-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del 21 de mayo de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2025-005483 el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00325-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025** presentado por el (la) Bach. HUANATICO PINTO NORMA, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDAHUAYLA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)



NORMA HUANATICO PINTO

BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y C...

 TESIS DE MAESTRIAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:542944682

Fecha de entrega

23 dic 2025, 15:18 GMT-5

Fecha de descarga

23 dic 2025, 19:07 GMT-5

Nombre del archivo

T036_02039415_M.docx

Tamaño del archivo

39.2 MB

134 páginas

20.042 palabras

109.925 caracteres



16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

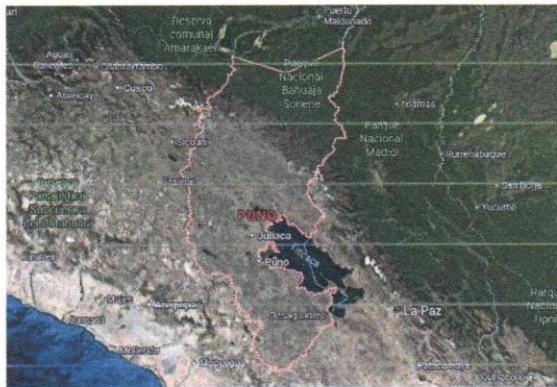
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	NORMA HUANATICO PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02039415
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-8837-928X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40492310
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7372-6132
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública – P59
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas Longitud: -15.203405352889513 Latitud: -70.0365475328546 https://maps.app.goo.gl/YZrFUCKq3tT6wECGA 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero del 2025 – Noviembre del 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01



UNIVERSIDAD ANTONIO MESTOR CÁDIZ VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN - EPQ



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Norma Huancayo Pinto, identificado con DNI
Nro. 02039415 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Administración

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

Burocracia e ineficiencia en la gestión administrativa en la
dirección de transportes y comunicaciones del gobierno
regional de Puno, 2025

Asesorado por: Dra. Yody Huacani Sucasaca

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

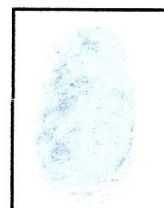
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 01 de Diciembre del 2025

FIRMA DEL ASESOR (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi madre, por su amor incondicional y por ser mi guía, una mujer de lucha constante, fortaleza y perseverancia.

A mi querida hija, por ser mi motor para seguir esforzándome y superándome cada día más.



AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a mis tutores académicos, quienes me ayudaron con paciencia, dedicación y sabiduría en cada etapa de esta investigación. Sus observaciones exhaustivas, su apoyo incondicional y su fe en mis habilidades fueron cruciales para finalizar esta tesis.

Agradezco sinceramente a todos los que compartieron su tiempo, experiencia y apoyo durante este proceso.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Pregunta General.....	3
1.2.2 Preguntas Específicas	4
1.3 EXPOSICIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Justificación teórica.....	4
1.3.2 Justificación Práctica	5
1.3.3 Justificación Metodológica.....	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5 HIPÓTESIS	8
1.5.1 Hipótesis general	8
1.5.2 Hipótesis específicas	8
1.6 VARIABLES E INDICADORES	8
1.6.1 Conceptualización de variables	8
1.6.2 Operacionalización de variables.....	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	12
2.1.1 A nivel internacional.....	12
2.1.2 A nivel nacional.....	18



2.1.3 A nivel Local.....	23
2.2 BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1 Enfoques teóricos de la variable 1.....	27
2.2.2 Enfoques teóricos de la variable 2.....	30

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.2 MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.6.1 Población	37
3.6.2 Muestra	38
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
3.7.1 Técnicas de investigación.....	39
3.7.2 Instrumentos de la investigación	39
3.8 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	39
3.8.1 Validación de los instrumentos	39
3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	39
3.9 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS	40

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos	41
4.2 Proceso de la prueba de hipótesis	77
4.3 Discusión de resultados.....	90
CONCLUSIONES	1
RECOMENDACIONES.....	3
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	5
ANEXOS	9



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización	10
Tabla 2 Prueba Alfa de Cronbach	40
Tabla 3 <i>Pregunta 1</i>	41
Tabla 4 <i>Pregunta 2</i>	43
Tabla 5 <i>Pregunta 3</i>	45
Tabla 6 <i>Pregunta 4</i>	47
Tabla 7 <i>Pregunta 5</i>	49
Tabla 8 <i>Pregunta 6</i>	51
Tabla 9 <i>Pregunta 7</i>	53
Tabla 10 <i>Pregunta 8</i>	54
Tabla 11 <i>Pregunta 9</i>	57
Tabla 12 <i>Pregunta 10</i>	59
Tabla 13 <i>Pregunta 11</i>	61
Tabla 14 <i>Pregunta 12</i>	63
Tabla 15 <i>Pregunta 13</i>	65
Tabla 16 <i>Pregunta 14</i>	67
Tabla 17 <i>Pregunta 15</i>	69
Tabla 18 <i>Pregunta 16</i>	71
Tabla 19 <i>Pregunta 17</i>	73
Tabla 20 <i>Pregunta 18</i>	75
Tabla 21 Resumen del procesamiento.....	77
Tabla 22 Tabla cruzada V1 – V2.....	77
Tabla 23 Coeficiente de contingencia HG	81
Tabla 24 Resumen del procesamiento.....	82
Tabla 25 Tabla cruzada D1 - V2	82
Tabla 26 Prueba de Chi 2 HE1	83



Tabla 27 Coeficiente de contingencia HE1	84
Tabla 28 Resumen del procesamiento.....	85
Tabla 29 Tabla cruzada D2 – V2	85
Tabla 30 Prueba de chi 2 HE2	86
Tabla 31 Coeficiente de contingencia	87
Tabla 32 Resumen del procesamiento.....	88
Tabla 33 Prueba de chi 2 HE3	89
Tabla 34 Coeficiente de contingencia	90



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 1.....	42
Figura 2 Pregunta 2.....	43
Figura 3 Pregunta 3.....	45
Figura 4 Pregunta 4.....	47
Figura 5 Pregunta 5.....	49
Figura 6 Pregunta 6.....	51
Figura 7 Pregunta 7.....	53
Figura 8 Pregunta 8.....	55
Figura 9 Pregunta 9.....	57
Figura 10 Pregunta 10.....	59
Figura 11 Pregunta 11.....	61
Figura 12 Pregunta 12.....	63
Figura 13 Pregunta 13.....	65
Figura 14 Pregunta 14.....	67
Figura 15 Pregunta 15.....	69
Figura 16 Pregunta 16.....	71
Figura 17 Pregunta 17.....	73
Figura 18 Pregunta 18.....	75



RESUMEN

La razón principal del presente proyecto es examinar cómo la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan la misión y la excelente asistencia prestadas por la DRTyC de la Región de Puno en el año 2025. Para ello, se utiliza un enfoque cuantitativo, con la intención de medir y fundamentar la relación existente de las variables mediante un análisis estadístico exhaustivo. Trabajado con un diseño no experimental con un método descriptivo-correlacional permitiendo observar cómo las variables se relacionan entre sí en su contexto real sin alterarlas intencionalmente. La encuesta estructurada, administrada a una muestra específica de la población, sirvió como método de recolección de datos. El instrumento fue admitido por experimentados y su confiabilidad se examinó por medio de la prueba de Cronbach, teniendo un coeficiente de 0,979, lo que indica una consistencia interna muy alta. El análisis estadístico incluyó Chi-2 y su contingencia, lo que permitió determinar una correspondencia sólida y representativa entre la eficacia de la misión de los trabajadores y la democracia, lo que respalda la hipótesis. Como principal hallazgo, se demostró que el exceso de burocracia perjudica la misión de los trabajadores y la excelente asistencia, generando contratiempos, insatisfacción ciudadana y un bajo rendimiento institucional. Se recomienda que el personal administrativo y directivo implemente procesos más ágiles, elimine trámites innecesarios y fomente la sistematización de los procedimientos para mejorar la eficiencia institucional y la percepción ciudadana del servicio público.

Palabras clave: Burocracia, Ineficiencia Administrativa, Gestión, Calidad



ABSTRACT

The general objective of this study is to analyze how bureaucracy and administrative inefficiency affect the management and quality of the services provided by the Regional Directorate of Transport and Communications of the Regional Government of Puno in the year 2025. To do this, a quantitative approach is used, in order to measure and establish the relationship between the variables through an exhaustive statistical analysis. It is based on a non-experimental design with a descriptive-correlational method that allows observing how variables relate to each other in their real context without intentionally altering them. The structured survey, administered to a representative sample of the organization's users, served as a method of data collection. The instrument was validated by experts and its reliability was evaluated using the Cronbach test, obtaining a coefficient of 0.979, which indicates a very high internal consistency. The statistical analysis included the Chi-square test and the contingency coefficient, which made it possible to determine a solid and significant relationship between the effectiveness of administrative management and democracy, which supports the hypothesis. As the main finding, it was shown that excessive bureaucracy harms administrative management and the quality of service, generating setbacks, citizen dissatisfaction and poor institutional performance. It is recommended that administrative and managerial staff implement more agile processes, eliminate unnecessary procedures and promote the systematization of procedures to improve institutional efficiency and citizen perception of the public service.

Keywords: Bureaucracy, Administrative Inefficiency, Management, Quality



INTRODUCCIÓN

La gestión pública ha estado sujeta a un conjunto de desafíos estructurales asociados con los procedimientos excesivos, los procesos y las restricciones poco acertadas en los servicios públicos durante muchos años. A pesar de la modernización y de los esfuerzos de la administración pública y del país, muchas instituciones públicas continúan con la práctica de atención tradicional, lo que afecta la proactividad administrativa y la excelente asistencia brindada a la población, especialmente en la (DRTyC) de Puno, siendo una institución básica en el desarrollo, la regulación del transporte y la conexión territorial de la infraestructura vial, tiene pues serios problemas que se dan por los procedimientos engorrosos, una compleja normativa y débil, con una capacidad organizativa muy débil en la atención al público la misma que hace una gestión poco efectiva.

La burocracia, que se entiende como un conglomerado de leyes, procesos y estructuras que regulan las tareas de los funcionarios, si no se hace más simple puede convertirse en un obstáculo que ralentiza los procesos administrativos y crea ineficiencia en la gestión. En este contexto, es necesario analizar cómo la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan directamente los procesos y la excelente asistencia ofrecidos por la DRT.

La lentitud de los procedimientos, las debilidades de la organización interna y las dificultades del manejo, así como el monitoreo de los procesos no se corrigen, no solo afectan el desempeño institucional, sino también la percepción de los ciudadanos por la ineffectividad del país en las atenciones. El estudio real se basa en la necesidad de generar un diagnóstico técnico, que



permita identificar y comprender los factores burocráticos que limitan la eficiencia administrativa en esta dirección regional. Como se han hecho varios estudios en el liderazgo en la atención al público, los gobiernos regionales se enfrentan a restricciones especiales que deben abordarse a través de procesos de simplificación administrativa, fortalecer la gestión del rendimiento y mejorar los sistemas de control interno.

Para Ramírez & Castillo (2023), a este respecto, el análisis especial de casos de la DRTC-PUNO es una oportunidad para recomendar alternativas de mejora para optimizar la atención al público, aumentar la eficiencia institucional y garantizar a los usuarios una atención más oportuna y de mejor calidad.

La razón de este proyecto es examinar el impacto de la burocracia y la ineficiencia administrativa en la misión y excelente asistencia de los trabajadores de la DRTyC de Puno. Analizar el impacto institucional, la misión y el manejo de los procedimientos de la gestión pública en la eficiencia institucional; y verificar los efectos de la burocracia y la ineficiencia administrativa en procesos específicos. De esta manera, no solo se tiene la intención de describir los problemas existentes, sino también ofrecer un marco de análisis que ayude a fortalecer los procesos administrativos internos de la DRTC-PUNO.

Por lo que, en la tesis planteamos la alternativa principal de que la excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y asistencia dadas a la población. Esta petición inicial será realizada mediante un estudio descriptivo, que es



procedimiento, las deficiencias institucionales y la inexactitud de leyes transparentes internas, son un impacto estadísticamente significativo en los resultados administrativos de la institución. Los resultados de este trabajo están tratando de ser una contribución útil en determinación institucional, centrados en la modernización y el perfeccionamiento de la gestión pública de la DRTC-PUNO.

En el capítulo I abordamos el planteamiento del problema donde formulamos el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis de la investigación.

En el capítulo II se aborda el marco teórico (antecedentes del estudio, bases teóricas y el marco conceptual).

En el capítulo III detallo todo el marco metodológico empleado en la investigación.

En el capítulo IV se describen los resultados de la investigación con las tablas descriptivas del recojo de información así como las pruebas de hipótesis correspondientes, para finalmente mostrar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La gestión administrativa en instituciones públicas, como la Dirección DRTyC de Puno, es crucial para el desarrollo eficiente de servicios que repercute significativamente en la calidad de vida de la población. Sin embargo, la burocracia y la ineficiencia pueden obstaculizar estos procesos.

La DRTyC de Puno enfrenta un gran desafío frente a los procesos burocráticos, lo que genera la ineficiencia operativa en las diversas divisiones con las que cuenta, tales como la Dirección de Caminos, Circulación, Transporte y Telecomunicaciones. La estructura burocrática inherente a la administración pública es un factor que hace que la toma de decisiones sea lenta, lo que dificulta la capacidad de la Dirección de tal manera que pueda responder eficazmente las necesidades de la Región Puno. Las jerarquías verticales y los canales de comunicación rígidos obstaculizan el flujo de la información, creándose un cuello de botella y dilatando la ejecución de los



proyectos, como la atención al público en las diferentes direcciones que presta servicio la DRTyC de la Región Puno.

Uno de los factores son los requisitos excesivos de la documentación y los procesos de aprobación que contribuyen a una paralización administrativa, dificultando la ejecución oportuna de los programas de mantenimiento vial, como los mantenimientos de las carreteras y la autorización de las rutas de transporte en la región.

Estos impedimentos se dan en la seguridad de los trabajadores ya que en el 90% son nombrados, las practicas deficientes de rotación del personal, la excesiva confianza de sus puestos de trabajo atrasa el proceso administrativo, el proceso tradicional a la cual están acostumbrados, la centralización excesiva, las prácticas de gestión poco profesional, la burocracia y los sistemas de ventanillas deficientes con una tecnología inadecuada, la evasión a resolver casos antiguos, el sindicalismo, las demoras, el negativismo al cambio, la corrupción, la insensibilidad, la falta de transparencia, y nuevas políticas administrativas

La división de caminos de la dirección, quien es responsable del mantenimiento de carreteras y vías del ámbito regional, experimenta retrasos en las actividades esenciales de mantenimiento debido a trabas burocráticas para la adquisición de materiales o la obtención de la aprobación del financiamiento necesaria para su ejecución.

Respecto a la división de Circulación, la misma que su función es la emisión de licencias de conducir, enfrentan largos tiempos en el



procedimiento de la evaluación y lo complejo que se torna en el trámite de los mismo, de la misma manera en la evaluación de las autorizaciones de las rutas interprovinciales, como también de área de fiscalización, lo que genera una insatisfacción en la población.

Por lo que la existencia de múltiples niveles de aprobación y procedimientos complicados genera retrasos en la determinación y en la instauración de la sistematización en el trabajo del servidor público y así como en la viabilidad de los proyectos que están a su cargo.

La cultura organizacional está arraigada en prácticas tradicionales que dificultan la adopción de nuevas tecnologías o métodos de trabajo más ágiles, la misma que ayudaría en gran medida a ser menos burocrática en su atención.

La ineficiencia en la gestión pública acarrea la disminución en la excelente asistencia de las distintas áreas que se direcciona a través de la DRTC-Puno, afectando a los usuarios finales.

1.2 EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Consulta General

PG ¿De qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan la gestión y la calidad del servicio brindado en la DRTyC de Puno, 2025?



1.2.2 Consultas Específicas

PE1 ¿Cómo los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno, 2025?

PE2 ¿Cómo la organización, dirección y control, de los procedimientos de los funcionarios públicos influyen en la eficiencia de la DRTyC de Puno, 2025?

PE3 ¿De qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno, 2025?

1.3 EXPONER EL ARGUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Argumentación teórica

Podemos sustentar el presente proyecto investigativo, con la finalidad de evaluar la estructura burocrática de las instituciones públicas, así como también su funcionamiento, ya que puede inferir positiva o negativamente la gestión administrativa, así como en la DRTC de Puno, dependencia del GORE Puno.

Bajo la perspectiva administrativa, la burocracia se ha dado como un modelo tradicional sobre lo racional y legal del orden, control y justo en sus operaciones administrativas.

Luna (2021) indica que, en el contexto latinoamericano, la burocracia ha tomado una dirección de una estructura rígida, con una formalidad excesiva, inflexible y falta de resultados positivos. Lo que acarrea resultados



directos sobre el rendimiento institucional y por ende sobre la atención al público. Así mismo la burocracia institucional se torna ineficiente, donde se ve las deficiencias laborales, esto con mayor frecuencia en la DRTC de la Región Puno, donde el profesionalismo es insuficiente y la atención institucional no ayuda en la innovación mucho menos en la eficiencia; por lo que la burocracia e ineficiencia son notorias en la administración pública lo que permite identificar los factores estructurales y administrativo restringiendo la modernidad en la DRTC de Puno.

1.3.2 Argumentación Práctica

El proyecto de tesis presenta una argumentación concreta y sólida, lo que hará que los problemas de ineficiencia administrativa dados por la burocracia negativa, tengan soluciones directas en la DRTC-PUNO. Ya que esta dirección es importante en el mantenimiento de la red vial y conectividad, así como en la regulación, autorización, supervisión y evaluación del transporte terrestre interprovincial tanto de pasajeros como de mercancías; fomenta el desarrollo regional a través de la conectividad y la economía de la región a través del mejoramiento del transporte y las comunicaciones; administra el transporte lacustre en el lago Titicaca y las demás cuencas hidrográficas de la Región; la atención institucional se ve perjudicado por la limitaciones en la ejecución presupuestaria, incumplimiento de tareas, y la mala atención al público, por la lentitud de los procesos que se dan en ella, así como la estructuras funcionales frágiles y respuestas lentas. A través de este enfoque lo que se busca es diagnosticar la problemática en la relación de la burocracia y la gestión administrativa, dando testimonio empírico útil en

la toma de decisiones, planteando mejoras en las normas internas, con una guía técnica moderna en los procesos administrativos.

Para Ramírez & Castillo, (2023) , en los gobiernos regionales, la mala articulación dentro del aparato estatal y los procesos administrativos determinan la capacidad operativa del aparato estatal, perjudicando la efectividad administrativa como la confianza del público. Es así que se analiza cómo la burocracia condiciona la gestión administrativa, buscará identificar los obstáculos para así plantear acciones que permitan mejorar los procesos administrativos, y fortalezca el recurso humano, introduciendo instrumentos de gestión por resultados, así como la sistematización.

1.3.3 Argumentación Metodológica

La justificación metodológica del proyecto de investigación es cuantitativa, no experimental, con un nivel descriptivo correlacional, lo que permite analizar hechos tomados de forma directa del contexto, sin que puedan manipularse las variables, considerando su relación entre sí mismas. A través de esta metodología se permite el estudio de la burocracia y su causa sobre la ineficiencia de la administración pública, por lo que se necesita medir los atributos de las variables, determinando la coincidencia y dirección de su correspondencia.

Sampieri Baptista Lucio, Hernandez Sampieri, & Fernandez Collado, (2022) , indica que las investigaciones no experimentales se consideran en momentos donde no es posible controlar de manera directa la variable principal, debido a que los hechos se ven tal como se ven en la realidad. Esta



afirmación se da mucho cuando se trata de investigaciones en el sector público, ya que no se puede adulterar las estructuras institucionales, pero si se puede observar, describir y correlacionar las variables existentes.

Se justifica la metodología de la investigación realizada, porque los estudios tienen una investigación correlacional cuantitativa y diseño transversal porque se adecua para la obtención de datos de manera objetiva, evaluar la relación de la estadística y puedan generar datos empíricos que sirvan en la determinación de la DRTyC de Puno, respetando la veracidad institucional.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

OG Analizar de qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afecta la gestión y la calidad de servicio brindado en la DRTyC de Puno, 2025

1.4.2 Objetivos Específicos

OE1. Evaluar los procedimientos y trámites burocráticos que afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno, 2025.

OE2. Evaluar la organización, dirección y control, de los procedimientos de los funcionarios públicos influyen en la eficiencia de la DRTyC de Puno, 2025



OE3. Analizar el modo en que la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno, 2025.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

HG La excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

1.5.2 Hipótesis específicas

HE1. La excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno

HE2. Las deficiencias en la organización, dirección y control, de los procedimientos de los funcionarios públicos influyen en la eficiencia de la DRTyC de Puno.

HE3. La falta de claridad en la normativa y procedimientos internos retrasa la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno.

1.6 VARIABLES E INDICADORES

1.6.1 Conceptualización de variables

Conceptualización de la variable Burocracia



La burocracia se conceptualiza como un reglamento y procesos para el cumplimiento de las instituciones públicas. Durán, (2022), "La burocracia en el siglo XXI, que se creó como un método necesario para la organización y el control, sin embargo, se convierte en un obstáculo para la eficiencia si se practica el formalismo excesivo.

Los procesos excesivos generan ineficiencias en la gestión administrativa, ya que la burocracia ralentiza la toma de decisiones e incapacita la respuesta en situaciones con cambios.

Martínez & Pico (2021), La burocracia hoy en día se ve como una mala gestión ante los ojos de los ciudadanos ya que la calidad de servicio se ve afectada.

Pérez C, (2020), indica, una burocracia es ineficiente cuando existe una desconfianza en las instituciones públicas, rompiendo la relación del usuario y servicio público; por lo que, esto da a conocer como la burocracia se ha notado impactantemente en la gestión administrativa de la DRTyC de Puno, por lo que se debería buscar, la mejor forma de la atención institucional en todas las áreas, lo que permitiría mejorar y brindar mayor confianza a los usuarios.

Conceptualización de la variable gestión administrativa

Podemos definir la dirección administrativa a un grupo de procedimientos que se dan con la finalidad de coordinar los recursos de las instituciones, de este modo, llegar a lograr rendimiento máximo. Contextualizando la burocracia y la ineficiencia, es importante analizar cómo

se afecta la gestión administrativa con las estructuras rígidas y los procedimientos ineficaces que retraen el funcionamiento correcto de las instituciones.

Vargas, (2021), para él, la dirección institucional es también la administración de los RR.HH, y de la implementación de políticas que permitan brindar una atención de calidad y calidez al trabajador del sector público. Esto es importante especialmente en el ámbito público, donde la burocracia se ha normalizado de manera negativa, generando obstáculos significativos para una operatividad eficiente.

Martínez & Pico (2021) indican que la gestión administrativa efectiva debe tener una continua evaluación de los procesos y los cambios para su adaptación en el entorno, pudiéndose de esta manera ablandar los efectos negativos de la burocracia. La flexibilidad y la innovación son actores imprescindibles para una mejora eficiente en la gestión administrativa.

1.6.2 Componente de las variables

Tabla 1 Componentes

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Variable 1. BUROCRACIA	Es un grupo de procedimientos y gestiones administrativas dados para gerenciar una institución	1.1 Procedimientos y tramites 1.2 Gerenciar (organizar, gestionar y controlar)	1.1.1 Procedimientos de la atención 1.1.2 Normatividad 1.1.3 Servidores públicos 1.2.1 Estructura organizacional 1.2.2 Cantidad de niveles jerárquicos	Instrumento: Likert 1. Completamente conforme 2. Conforme 3. Neutral 4. Disconforme 5. Completamente disconforme



	pública o privada.			1.2.3 Sistema de gestión
		1.3 Administrar (procesos específicos)		1.3.1 Ejecución de los procesos
				1.3.2 Requisitos documentarios
				1.3.3 Intervención de áreas
Variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2. La gestión administrativa es la reunión de tareas que se usan en la administración de recursos de una organización, eficazmente realizado	2.1 Reunión de tareas		2.1.1 Actividades institucional
				2.1.2 Colaboración entre áreas
				2.1.3 Supervisión de actividades
		2.2 Administración de recursos		2.2.1 Distribución del personal
				2.2.2 Recurso tecnológico
				2.2.3 Capacidad de respuesta.
		2.3 eficacia		2.3.1 Cumplimiento de metas
				2.3.2 Satisfacción del usuario
				2.3.3 Coherencia de actividades

Nota: Estructurado por la tesista



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 A nivel internacional

Memije (2022), en la situación actual, el Partido Nuevo Gobierno (PNG) se presenta como un esfuerzo reformista para superar las limitaciones tradicionales impuestas por el aparato gubernamental, en particular las relacionadas con la excesiva carga administrativa, la rigidez burocrática y la falta de transparencia institucional. Diversas investigaciones coinciden en que los principales desafíos para lograr una gestión pública eficaz no se basan exclusivamente en los marcos normativos o en los modelos organizacionales adoptados, sino en su implementación operativa, frecuentemente afectada por actores públicos condicionados por intereses políticos más que por criterios técnicos o principios meritocráticos.

Desde el punto de vista de la gestión pública y la gobernanza, se reconoce que la estructura burocrática del Estado, además de servir como vehículo imparcial para la implementación de políticas públicas, responde en



muchos casos a desequilibrios de poder político, lo que debilita los principios fundamentales de la gobernanza moderna: eficiencia, transparencia y control institucional. Debido a la ausencia de un servicio civil profesional, la politización de los procedimientos y la falta, en mecanismos de evaluación con un enfoque técnico, esta situación resulta en un aparato de desarrollo organizacional disfuncional.

La literatura especializada enfatiza la importancia de redefinir el papel del Estado desde un enfoque de eficiencia institucional y atención centrada en el ciudadano. En este sentido, la gestión pública debe superar la lógica electoralista y alinearse con criterios de planificación estratégica, racionalidad técnica y gobernanza participativa. Si bien existen algunas restricciones, la visión pública ayuda a fortalecer la autonomía funcional de los administradores públicos, fomenta una sociedad organizada construida para lograr metas, objetivos y construir la capacidad organizacional que permite una distribución y dirección estratégica de los recursos. Dentro de este marco, la DRTyC enfrenta, los mismos retos que otras entidades públicas: limitaciones en la planificación operativa, deficiencias en la ejecución de políticas sectoriales, escasa articulación intergubernamental y una cultura institucional centrada en procesos antes que en resultados. Todo esto hace necesario adoptar un modelo de gestión pública estratégico, moderno e innovador, que tenga en cuenta el consentimiento político o los requisitos legales e inicie una reforma administrativa integral. Solo mediante una clara separación entre las funciones técnicas y las decisiones políticas se podrá



consolidar un aparato estatal con mayor capacidad institucional al servicio de la ciudadanía.

Guzmán, (2023), el estudio "La burocracia y sus tendencias antidemocráticas" realiza un análisis crítico del modelo burocrático tradicional como estructura predominante en la administración pública. Las limitaciones funcionales del esfuerzo biológico convencional para responder con rapidez y eficacia en contexto de crisis se demuestran mediante una evaluación de la gestación del Estado durante y después de la emergencia de la COVID 19. la excesiva centralización, la rigidez organizacional, la falta en las determinaciones y una cultura institucional altamente formalista, centrada en procedimientos estrictos y con poca consideración por las necesidades humanas, se encuentran entre las principales debilidades. El estudio reconoce que, a pesar de que el modelo burocrático desde la perspectiva de Max Weber proporciona un marco normativo estable y una estructura formal, su aplicación puede resultar en ineficiencia operativa si no se utilizan herramientas de gestión moderna. En este sentido, se plantea la necesidad de repensar el aparato público mediante la incorporación de enfoques modernos con la Nueva Gestión Pública (NGP), el Gobierno abierto y la adhocracia, direccionada en logros, mayor innovación, con intervención de la población, y uso intensivo de las TIC para optimizar los procedimientos administrativos.

El análisis contribuye al desarrollo de un modelo gestacional híbrido o integral en el sector público que combina prácticas gestacionales modernas y flexibles con mecanismos de control y orden institucional del sector empresarial. Se enfatiza la importancia de cambiar las estructuras



organizacionales mediante la implementación de unidades descentralizadas, plataformas digitales, comercio electrónico y otras herramientas tecnológicas que permitan modificar los procesos y mejorar la eficiencia institucional, especialmente en situaciones donde la tecnología representa una barrera para una administración efectiva. De igual manera, es necesario fortalecer la cultura organizacional pública mediante el desarrollo de valores éticos, el desarrollo del talento humano, el bienestar laboral y un liderazgo público orientado a la gestión estratégica en situaciones emergentes. El estudio reafirma que una administración pública efectiva se basa no solo en una estructura formal, sino también en dinámicas colaborativas, procesos innovadores y una gestión orientada al interés general. Este antecedente resulta de gran relevancia para investigaciones que abordan las deficiencias estructurales y operativas del aparato público, como DRTyC, donde existen retrasos burocráticos, limitaciones en la descentralización operativa, escasa adopción de herramientas asociadas a la Nueva Gestión Pública. Estas condiciones pueden tener un impacto negativo en el trabajo del funcionario público, así como en la excelente asistencia prestada a los ciudadanos.

Retrepo Medina, (2019), Desde finales del siglo XX, especialmente en 1980, Latinoamérica ha sido una escena constante y compleja del proceso de transformación del aparato estatal en respuesta a una serie de cambios estructurales que son impulsados tanto por la dinámica interna como por la presión externa. En este contexto, los Gobiernos de la Región adoptaron una política informada sobre la disminución del tamaño del país, la abolición de la economía, la descentralización de los poderes y la mercantilización de la



entidad pública conforman la reforma nacional más amplia, que fue promovida muchas veces por organizaciones financieras internacionales, como FMI y el Banco Mundial. Esta reforma como eje central, fue racionalizada de la administración pública, buscando una alta capacidad productividad en los procedimientos administrativos y la adaptación nacional a los requisitos de globalización económica. Sin embargo, en muchos países, estas transformaciones se llevaron a cabo con urgencia sin considerar las características institucionales, sociales y políticas del contexto nacional. Este paradigma coercitivo en el nuevo liderazgo público (nuevo liderazgo estatal), donde el patrón aún no estaba completamente consolidado, causó una serie de distorsiones bajo el liderazgo del país, lo que refleja la ineficiencia, la baja capacidad institucional y la creciente legitimización en el estado.

En este contexto, la administración pública peruana también estaba sujeta a reformas destinadas a modernizar sus estructuras y sus procesos. Sin embargo, los esfuerzos no erradican completamente las prácticas burocráticas, la especialidad de los políticos, la mala ejecución de los derechos gubernamentales y la capacidad institucional limitada. El sector transportes y comunicaciones del gobierno regional, estas restricciones se vuelven particularmente claras en la gobernanza administrativa cotidiana, donde existe una profunda contradicción entre el discurso de eficiencia y transparencia y práctica real caracterizada por los procedimientos alarmantes, la falta de articulación, la cultura de evaluación débil y baja orientación de los resultados. El caso especial de la DRTyC de Puno refleja una manifestación especial de este problema estructural. Aunque esta unidad realiza funciones



esenciales involucradas con el ordenamiento territorial, conexión e integración local, sus resultados administrativos están influenciados por la dinámica burocrática, que evita una intervención oportuna y efectiva en el mantenimiento de vías, programas, el control y regulación adecuada del transporte terrestre y fluvial. Todo esto crea una baja atención de los servicios públicos, desconfianza de la población y pérdida en los recursos públicos.

Estos fenómenos deben analizarse a partir del liderazgo político, teniendo en cuenta la teoría de la gobernanza moderna, la capacidad institucional y la transformación organizacional. De hecho, para convertirse en un verdadero agente de desarrollo para la administración pública local, es necesario superar el enfoque tradicional para un manejo estricto y jerárquico y convertirse en los esquemas de gestión de resultados, fortaleciendo: capacidad técnica, presentación de componentes de responsabilidad y colaboración eficiente de los ciudadanos.

Igualmente, la burocracia es una parte esencial de un estado moderno y funcional. En lugar de vincular solo con ineficiencia o lentitud, es necesario centrarse en el servicio profesional, meritocrático y orientado a la atención del pueblo. La resistencia de una dirección administrativa ineficaz no solo retrasa el desarrollo local, sino que también reproduce la desigualdad y limita las posibilidades de la verdadera descentralización democrática. Finalmente, debe tenerse en cuenta que los procesos de reforma nacional no solo pueden percibirse de la lógica técnica o instrumental, sino también para generar voluntad política a largo plazo, un amplio acuerdo social y mecanismo de diálogo institucional. Solo de esta manera será posible eliminar las



deficiencias existentes entre el diseño regulatorio y la práctica administrativa y avanzar hacia un patrón más efectivo, más transparente y justo.

2.1.2 A nivel nacional

Según Galindo (2022), la administración pública tiene como propósito esencial la consecución de los objetivos estratégicos que fomentan el desarrollo sostenible, social y económico de una determinada jurisdicción. En este marco, la DRTyC de Ayacucho, realiza un trabajo importante, clave en la regulación y desarrollo del área de transporte y telecomunicaciones, impactando directamente en el desarrollo de la ciudad. No obstante, la operatividad administrativa de la entidad enfrenta serias limitaciones derivadas de factores burocráticos y estructurales, afectando la atención a la ciudadanía y la ejecución de los procedimientos internos.

El principal factor de la baja eficacia administrativa radica en el clima organizacional predominante en las instituciones del Estado. Se ha identificado que una parte del personal presenta déficits en valores organizacionales, escasa motivación, actitudes proactivas y hábitos laborales que no favorecen la eficiencia institucional. Estas características repercuten directamente en la productividad y calidad de direccionamiento, influyendo en la determinación e interacción con la ciudadanía. En muchos casos, las prácticas laborales están orientadas por normas implícitas que priorizan el formalismo y la rigidez procedimental en perjuicio de la eficiencia y la orientación a resultados.



Otro aspecto crítico es el exceso de burocracia dentro de la estructura organizativa. La DRTyC no está libre de esta problemática, evidenciando procesos administrativos con redundancia de funciones, trámites innecesarios y dilataciones en la resolución de expedientes. Esta sobrecarga burocrática no solo impacta en la agilidad de los procedimientos, sino que también propicia riesgos de corrupción, dado que los plazos prolongados y la corrupción generan espacios para la discrecionalidad en la determinación.

En este contexto, la ineficiencia administrativa de la DRTyC se encuentra condicionada por 2 factores clave: cultura organizacional y estructura burocrática. La deficiente atención al ciudadano, la excesiva tramitología y la percepción de corrupción dentro de la entidad están estrechamente vinculadas con la falta de compromiso institucional y con la rigidez de los procedimientos administrativos. Estas deficiencias estructurales dificultan la implementación de políticas públicas eficaces y afectan negativamente la apreciación ciudadana respecto a la atención al público brindada por la institución.

Por ello, resulta imperativo replantear y modernizar los procesos administrativos, orientándolos a una excelente dirección pública, eficaz y transparente. La incorporación de herramientas de gestión por resultados, la digitalización de trámites, el fortalecimiento de un clima organizacional con ética, el compromiso con la función pública, constituyen tácticas fundamentales para disminuir los impactos negativos de la burocracia y optimizar la prestación de los servicios en la DRTyC de Ayacucho.



Según Carasas (2019), la eficacia en el aparato estatal es una base importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las entidades del Estado. No obstante, en la DRTyC de Cuzco, la excesiva burocracia y la ineficiencia en la gestión han sido identificadas como problemáticas persistentes que afectan la excelente asistencia y deterioran la creencia de la ciudadana en la institución.

El componente esencial en las entidades del aparato estatal es el fortalecimiento de competencias gerenciales en los funcionarios y servidores del Estado. Investigaciones previas han evidenciado un aumento en el perfeccionamiento de competencias cognitivas, psicológicas, sociales y técnicas en los gestores municipales de la Provincia del Cusco. Sin embargo, el progreso ha sido desigual, predominando un mayor avance en las competencias técnicas de gestión, mientras que otras áreas críticas requieren un refuerzo significativo para asegurar una administración eficaz y eficiente.

En casos específicos como la Dirección de Transportes y Comunicaciones, la limitada capacitación en competencias gerenciales avanzadas podría ser un actor clave de una deficiente dirección administrativa. La determinación dentro de una entidad, se ve condicionada por un sistema de información gerencial con limitaciones en su implementación y operatividad, lo que ocasiona retrasos en los procedimientos administrativos y afecta la calidad del servicio público.

Asimismo, la modernización del sector público ha evidenciado que los respaldos técnicos para la determinación y las TICs constituyen herramientas esenciales para optimizar la gestión institucional. Sin embargo, estudios



realizados en diversas municipalidades distritales de Cusco, han revelado deficiencias en su implementación, indicando un uso limitado y menos eficiente de estos instrumentos. Esto sugiere que problemáticas similares podrían presentarse en la DRTyC, afectando la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de la institución.

Por otro lado, el exceso de burocracia representa una barrera estructural que obstaculiza el perfeccionamiento de los procedimientos administrativos. A pesar de que la entidad opera bajo un marco normativo basado en la Autoridad legal racional, persisten disfuncionalidades como la duplicidad de funciones, la sobrecarga de trámites y la carencia de mecanismos efectivos de control. Estos factores no solo ralentizan la gestión pública, sino que también afectan negativamente la percepción ciudadana respecto a la eficacia de la entidad.

Muchas pesquisas confirmaron una correlación representativa del desarrollo de competencias gerenciales y la eficiencia en la dirección pública, con coeficientes que superan el 0.90. Esto indica que el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo y administración del trabajador del sector público es una estrategia clave para una mejor operatividad institucional. Asimismo, la instauración efectiva de equipos tecnológicos y procedimientos directivos ha mostrado una relación directamente proporcional con la optimización de procesos administrativos, reforzando la necesidad de modernizar la dirección pública.

En conclusión, la burocracia e ineficiencia en la DRTyC de Cuzco responden a la mala formación profesional, e inadecuada instauración de TICs



y la rigidez de los procedimientos administrativos. La evidencia obtenida en estudios previos en municipalidades distritales de Cusco señala que la modernización técnica, formación profesional y simplificación en los trámites, son estrategias esenciales para fortalecer la gestión institucional y mejorar la prestación de atención a la ciudadanía. Por ello, resulta imperativo que las entidades públicas adopten modelos de dirección con eficiencia, transparencia y satisfacción ciudadana.

Peña, (2019), En su estudio, "Proyecto de acciones tácticas en las instituciones para garantizar la Gobernanza de la administración y recursos financieros en la Municipalidad de Hualgayoc", identifico como principal limitación la falta de conocimientos técnico, teóricos y operativos en el uso de herramientas de planificación estratégica, el debido desarrollo de los procesos administrativos y presupuestal, por parte de los empleados del gobierno local. Sin una comprensión clara del marco normativo ni de los fundamentos técnicos que sustenten sus acciones, se demostró una alta dependencia de prácticas empíricas y rutinarias en el desempeño de sus funciones. Esto resultó en una baja productividad institucional y una capacidad limitada de respuesta administrativa. La investigación se basó en teorías administrativas y científicas de Frederick Taylor, la doctrina práctica de Henry Fayol y la burocracia de Max Weber, todas las cuales brindan perspectivas fundamentales sobre la planeación, sistematización funcional, control de los procesos y asignación de roles dentro de las entidades públicas. Además, se incorporaron preocupaciones contemporáneas, como las descritas en la Nueva Política Pública, en modelos administrativos centrados en la eficacia



operativa, eficiencia institucional, transparencia y rendimiento financiero. Estos modelos incluyen el Presupuesto Estratégico. En términos de eficiencia y eficacia, los hallazgos revelaron una brecha de desempeño institucional que fue catalogada como medida inadecuada. Esto evidencia la necesidad urgente de reestructurar la gestión organizacional mediante estrategias que optimicen los procesos internos. Las propuestas formuladas fueron validadas por especialistas del sector público, lo que respalda su pertinencia y viabilidad de implementación tanto en la municipalidad de Hualgayoc como en otras entidades del estado.

Los datos referenciales son trascendentales para desarrollar la presente tesis enfocada a las debilidades operativas y estructurales en organismos públicos como la DRTyC. Se ratifica que los problemas de ineficiencia no solo obedecen a falencias en la estructura de los procesos administrativos, sino también a la ausencia de profesionalización del talento humano, compromiso responsable y la falta de implementación de sistemas de evaluación por desempeño. Todo ello refuerza el requerimiento de consolidar un diseño de gestión pública moderna, determinado en competencias innovadoras orientadas de atención al ciudadano, que permita mejorar sustancialmente la excelente asistencia al público.

2.1.3 A nivel Local

Conforme a Cáceres, (2024), con un coeficiente de $Rho=+0.712$ y un valor de p 0.000, el estudio que analizó la interconexión de la dirección institucional y programas de apoyo administrativo, encontrando una asociación positiva y significativa. Esto demuestra que la implementación de



los procedimientos administrativos estructurados influye directamente en la efectividad de los programas públicos. Las respuestas demostraron una correlación significativa del cumplimiento normativo y estabilidad judicial; destacando una importancia en el cumplimiento normativo para la eficacia de la dirección pública. De igual manera, descubrió la interdependencia entre las líneas administrativas y la estabilidad judicial, destacando la necesidad de tener estructuras organizacionales bien definidas para mejorar la gestión institucional. Por otro lado, se probó una correlación positiva entre la estructura de autoridad y la estabilidad judicial, con un coeficiente $Rho = +0.639$ y un valor de $p = 0.000$, confirmando que una clara supervisión judicial mejora la eficiencia de la administración pública. Además, la especialización funcional y la segmentación del trabajo demostraron una relación positiva con la viabilidad administrativa, destacando la importancia de una distribución estratégica de funciones para mejorar el funcionamiento institucional. La evaluación se realizó con un estudio estadístico cuantitativo y de manera paralela. De una población de 83 personas, la muestra contó con 69 especialistas. Mediante un instrumento tipo Likert, teniendo un alfa de Cronbach de 0,938, que garantiza la confiabilidad de los datos recopilados. Además, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con 0,05, confirma la regularidad de los datos sin la presencia de valores atenuados. En conclusión, las menciones honoríficas destacan la significancia de la dirección institucional eficaz y estructurada para mejorar la administración pública. Aplicando estos mecanismos contribuirá al crecimiento organizacional y al beneficio público. Aumentando así la eficiencia de la DRTyC de Puno.



Según Quispe Yanapa, (2021), en las últimas décadas, el liderazgo público en América Latina ha sido sometido a una serie de cuestiones estructurales que han enfatizado las restricciones de las instituciones estatales que puedan responder efectivamente a los requisitos de los ciudadanos de manera oportuna. Esta situación ha sido particularmente criticada en la dirección de las alcaldías, cuando la burocracia, se entiende como un conjunto de normas, procedimientos y organismos administrativos que regulan las acciones del estado, se ha convertido en un obstáculo, e insuficientes, e imprevistos servicios al público. El gobierno local de San Román no se exime del caso. A pesar del hecho de que es la unidad principal del desarrollo local, responsable de la formulación de proyectos que permitan solucionar los problemas de todas las necesidades de los ciudadanos, las eficiencias profundas están en la gestión administrativa. Estas restricciones se manifiestan en varias dimensiones, como la planificación estratégica inadecuada, una dirección débil del recurso humano, baja motivación en los trabajadores y un área de RR.HH ineficaz, bajo adiestramiento y un sistema de comunicación interna ineficaz.

Estos factores, que forman el entorno organizacional disfuncional, influyen directamente en la excelente asistencia dada al público. Según estudios recientes utilizados en las autoridades locales, existe una correlación significativa entre gestión administrativa y el rendimiento del trabajador. Por ejemplo, el uso de la medida estadística de Spearman en varias dimensiones, como la planeación, estructuración, dirección y administración, ha revelado altas relaciones "positivas" entre estas variables y los beneficios del trabajo en



el gobierno local de San Román. Específicamente, se descubrió que la planificación tenía una conexión positiva con 0.785 con rendimiento, mientras que la organización y el rendimiento del trabajador tienen una correlación del 0.864, respecto al control y el desempeño laboral es del 0.841, respectivamente.

Esto sugiere que la gestión propia de las funciones administrativas de la municipalidad puede contribuir directamente a la mejora y eficiencia institucional. Sin embargo, en la dirección edil, estos principios de gestión pública moderna no se utilizan sistemáticamente, creando un entorno que promueve la ineficiencia y el estancamiento organizacional. A nivel institucional, la falta de cultura de la organización se centra en los resultados, la introducción de una baja política meritocrática y la falta de evaluación de acción para consolidar la burocracia tradicional, que es una forma de procedimientos de resultados y cumplimientos formales de influencias actuales. Además, el contexto internacional y nacional también afecta la dinámica de la gestión pública. A nivel global, la rápida conversión tecnológica y los requisitos de la competencia han obligado a las administraciones públicas a reformular sus procesos, adaptarse a las nuevas herramientas digitales y mejorar la interacción con los ciudadanos.

Sin embargo, estos ajustes han sido más lentos en las regiones donde los marcos institucionales todavía están anclados en estructuras burocráticas rígidas y obsoletas. A nivel nacional, la presión sobre una mayor eficiencia administrativa, respecto y responsabilidad de los objetivos presupuestarios ha creado una carga adicional en las unidades que ya operan con recursos



limitados y capacidades técnicas. A nivel local, unidades como la municipalidad provincial también enfrentan desafíos de factores estructurales, como el déficit de infraestructura, y las restricciones presupuestarias. Estas circunstancias, que están acompañadas con una población blanda, y la poca coordinación intergubernamental impiden una implementación de políticas nacionales que satisface efectivamente los requerimientos de la sociedad. En esta situación, es fundamental reconocer que mejorar la dirección administrativa en la gestión pública no puede depender de cambios técnicos o regulatorios. Para considerar el fortalecimiento de la planificación institucional, el desarrollo de los RR.HH., inclusión de los instrumentos de dirección de resultados y la consolidación de la cultura organizacional, que se centre en la transparencia, la eficiencia y el fortalecimiento de los ciudadanos. Además, debe suponerse que la reforma del aparato burocrático no incluye su exclusión, sino la transformación en un sistema funcional, profesional y proactivo.

Finalmente, la resistencia de la burocracia ineficaz de la municipalidad distrital es una manifestación de problemas estructurales que afectan a una gran parte del aparato estatal.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Enfoques teóricos de la variable 1

2.2.1.1 Burocracia.

Es una forma de organizar que tiene como característica la formalización de normas jerárquicas, procedimientos y estructuras para



garantizar la eficiencia, la racionalidad técnica en las funciones estatales. En el sistema de la administración pública, la burocracia es la herramienta imperativa para estructurar la estructura del aparato estatal, permitiendo la administración sistemática y legítima de los recursos públicos.

Montero, (2023) Max Weber, fue uno de los primeros en plantear la sistematización conceptualizando la burocracia: una institución idónea basada en reglas, meritocracia y división del trabajo. Por lo que, en el contexto de hoy, este modelo ha sido discutido por su dureza, ineficiencia y cese con las demandas de los ciudadanos.

García López & García Moreno, (2023) , "la burocracia latinoamericana no ha podido fortalecer el sistema meritocrático sostenible, que ha resultado de una administración pública pausada y politizada con un rendimiento mínimo en los ciudadanos". Esta situación ofrece una imagen negativa de los servicios públicos y promueve la desconfianza de las autoridades.

2.2.1.2 Burocracia disfuncional e ineficiencia administrativa.

En un tema donde la burocracia no satisface los principios de eficiencia de un gobierno moderno, existe una burocracia disfuncional configurada. Esto se manifiesta por procedimientos innecesarios, duplicidad de la función, malos recursos humanos, malos resultados y mala responsabilidad.

Luna, (2021) este tipo de burocracia restringe "la dinámica de la organización y evita la innovación institucional, creando un aparato público de ciudadanía lento, costoso y desconectado".



2.2.1.3 La burocracia en el contexto de direccionamiento estatal.

El nivel inferior en la burocracia causa mayores problemas debido a las bajas capacidades técnicas, la profesionalización limitada y los altos niveles de politización. Esta situación empeora si las unidades no tienen una estructura organizativa clara, lo que hace que sea más difícil implementar políticas estatales efectivas.

García & Mendoza, (2022) "la burocracia local se caracteriza por la disminución de los procesos institucionales, la no existencia de una planificación adecuada y estratégica, así como la orientación administrativa que se centra en la subsistencia institucional, no el valor público". Institucionalmente, creando un aparato público lento, costoso y desconectado para los ciudadanos.

2.2.1.4 Burocracia y gobernanza.

El desarrollo del enfoque de burocracia para un gobierno moderno y las guías de direccionamiento estatal están relacionados con cambios de la dirección de procedimientos públicos. La rigidez del modelo burocrático tradicional debería dar paso a estructuras más flexibles basadas en la participación de los ciudadanos, los resultados del método y la evaluación del desempeño.

Menéndez Mendoza & Mantuano Zambrano, (2023) "el transito contra la burocracia efectiva requiere transformar procesos administrativos, expertos en el capital humano y reforzar el sistema institucional que sea confiable, transparente y que se garantice la eficiencia en el liderazgo del país"



Como parte importante de la administración pública, la burocracia puede convertirse en el principal instrumento de desarrollo institucional, si se centra adecuadamente en los principios de eficiencia, legalidad y servicio de ciudadanos. Sin embargo, al operar esquemas obsoletos o políticos, forman parte de la ineficiencia de la dirección administrativa, como es el caso en muchas direcciones regionales del país. Por lo tanto, es importante estudiar la burocracia a partir de enfoques críticos y actualizados para promover la reforma nacional, lo que realmente promueve en la planificación y la calidad de los servicios públicos.

2.2.2 Enfoques teóricos de la variable 2

2.2.2.1 Gestión administrativa.

La dirección institucional se determina como procedimientos, técnicas y conjunto de prácticas a través de las cuales la organización planea, organiza, lidera y controla sus recursos para lograr sus objetivos institucionales de manera efectiva. En el sector público, este concepto también incluye principios como la ejecución de la legalidad, la transparencia, la responsabilidad, la justicia y la dirección, para el bienestar de la población.

Ramírez & Ramírez, (2018) "la gestión administrativa pública debe entenderse no solo como una capacidad operativa, sino también como recursos estratégicos para establecer políticas, recursos y oportunidades basados en objetivos nacionales". Este enfoque estratégico le permite modificar sus procedimientos diarios para que los mecanismos creen un valor público.



2.2.2.2 Componentes de la dirección institucional.

La dirección institucional en la gestión pública, cubre gran variedad de características principales que incluyen:

Planificación. – determina los objetivos, metas y estrategias institucionales y forma la base para una acción ordenada y coordinada.

Organización. - estructuración organizativa interna de la dirección, asignación de funciones, articulación de los individuos y de los bienes materiales.

Dirección. - capacidades de gestión del personal, motivación y tratamiento de los objetivos organizacionales.

Control. - supervisión, evaluación y retroinformación sobre las acciones tomadas, lo que garantiza la efectividad y la legalidad de la acción institucional.

Vásquez Ponce, Parrales Piloza, & Morales Chávez, (2021) "Actúa entre sí, y su uso adecuado es esencial para aumentar los resultados de la gestión estatal y retomar la confianza de la población"

2.2.2.3 Gestión administrativa y desempeño institucional.

Muchos estudios han aceptado que hay un nexo directo entre la dirección institucional aceptable y el nivel de actividad de administración pública. Los estudios realizados por las autoridades locales en el Perú han demostrado que la gerencia planificada, organizada y controlada ha elevado

el nivel de atención significativamente en beneficio del empleado estatal y su calidad de la asistencia al público.

Huamán & Quispe, (2019) afirma que “la dirección institucional, dirigida en el plan estratégico y el direccionamiento del personal, lo que impacta directamente en los resultados de la institución, especialmente en el contexto de las limitaciones de los recursos y donde la demanda social es alta”

2.2.2.4 Retos de la gestión administrativa en el ámbito regional.

En el ámbito regional, la gestión administrativa, se dan problemas de forma estructural, esto debido al personal con un nivel profesional débil, los cambios frecuentes por motivos políticos, el desempeño laboral del personal sin resultados y la deficiente articulación de los fines administrativos y sus procesos. La inoperancia de los procesos conlleva una ejecución presupuestal negativa, dilatan los proyectos que se programan en la inversión pública y dañan la calidad de atención a la población.

Martínez & Pico, (2021) “la gestión administrativa de las regiones necesita un cambio automático para anteponer la meritocracia, la introducción de sistemas integrados y una renovación permanente basada en la evaluación y el rendimiento”

La dirección institucional estatal es una tarea importante para cumplir los objetivos nacionales, primordialmente en los gobiernos regionales que afrontan, varios problemas institucionales y operativos. Su enfoque sistémico y estratégico le permite mejorar los fondos públicos, optimizar los resultados de la institución y afianzar la confianza de la población. Esta eficiencia variable



de la DRTyC, es esencial para avalar la gestión institucional de manera objetiva, clara y acorde a los objetivos del desarrollo regional.



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Conforme a Baptista Lucio, Hernández Siampieri, & Fernández Collado, (2021), el análisis científico cuantitativo son procesos en conjunto de la investigación que se dan por su secuencialidad y aprobación. Inicia con la delimitación de la idea a investigar, luego formula el objetivo de la investigación, contrasta la literatura para la construcción del marco teórico, luego la hipótesis previa identificación de las variables.

En el estudio se opta por un análisis cuantitativo por la razón de que se analizan y recopilan los datos con el fin de evaluar las variables mencionadas. La importancia de la tesis es considerar las preguntas planteadas en la investigación y validar o negar las hipótesis planteadas.

3.2 MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento investigativo Descriptivo correlacional está relacionado con la investigación cuantitativa que describe la relación que se



da entre las variables, donde los investigadores pueden observar, analizar los cambios que las variables puedan tener.

Conforme a Baptista Lucio, Hernández Sampieri, & Fernández Collado, (2021) , es como un examen descriptivo correlacional, su objetivo primordial es especificar los fenómenos y fijar la relación que tienen las variables a través de la verificación sistemática, donde se puede dar de manera directa con el entorno, es así pues que este enfoque permite verificar estadísticamente la presencia de una relación importante entre las variables.

Respecto del contexto de nuestro proyecto que es una entidad pública, pues este método nos permite ver cómo la burocracia se da en la entidad en estudio, y así mismo cómo sus variables se relacionan. Lo relevante de esta metodología es que nos permite obtener de manera estructurada los instrumentos a usar, para el análisis estadístico e identificar la correlación.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación correlacional, permite definir los grados de relación o asociación que se puedan dar entre las variables de un contexto, sin que estas puedan ser manoseadas.

Según Bernal (2020), el tipo de estudio correlacional pretende que sus objetivos evalúen los grados de asociación que puedan darse entre sus variables cuantitativas, de esta manera, considerar su conducta, la toma de decisiones y las hipótesis que se plantean, conforme al proyecto realizado. Este modo de estudio se usa generalmente en áreas de ciencias sociales,



administrativas, donde los estudios se dan de manera compleja y a su vez pueden sufrir influencias de diversos factores.

Este modo de estudio admite examinar la relación del nivel burocrático con el nivel de gestión administrativa en este caso de la DRTyC, donde se aplica los instrumentos de encuestas estructuradas, lo que permite analizar los datos estadísticos como el factor de correlacional de Pearson, lo que nos ayuda a ver la realidad de la correlación de manera fundamental entre las variables.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El modo investigativo nos hace ver cómo se comportan las variables de manera individual para así obtener la información empírica, y ver la asociación que puedan tener entre sí, cooperando con el entendimiento dinámico interno organizacional.

Baptista Lucio, Hernández Sampieri, & Fernández Collado, (2022), el método descriptivo correlacional, define los fenómenos, momentos, acciones y hechos, así como examina la conexión de las variables, con el fin de crear vínculos que permitan tomar decisiones.

Conforme a lo evaluado este nivel de investigación sería el que más se ajusta al proyecto investigativo, porque, nos admite describir la estructura y análisis de la operatividad burocrática de la DRTyC de Puno. A la vez podemos diagnosticar si tienen una relación entre las variables, las mismas que también permiten medir si influyen en la atención al público.



3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación no experimental se identifica por lo que no usa deliberadamente las variables independientes buscando ver sus efectos en las demás variables.

Baptista Lucio, Hernández Sampieri, & Fernández Collado, (2022), el proyecto no experimental, es usado para estudios de acontecimientos reales sin maniobrar las variables, ni exponer requisitos engañosos que permitan controlar los casos. Este diseño es apto para casos sociales, educativos y administrativos porque permite la recolección de datos de forma empírica de casos reales. Ya que analiza situaciones existentes, describe y correlaciona las variables, así como también los procesos o relaciones internas de instituciones, permitiendo observar sus efectos.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

Baptista Lucio, Hernández Sampieri, & Fernández Collado, (2014) En el argumento de la tesis, una población infinita teóricamente es una población ilimitada; o una población sin límites definidos en el contexto de longitud. Esta población es usada en evaluaciones estadísticas e investigativas, para representar un conglomerado de observaciones posibles y actividades que conceptualmente son validadas, también observadas como actividades que teóricamente podrían ser válidas, pero que no pueden observarse ni medirse completamente.



Por lo que, al considerar que este estudio se limita a usuarios de la DRTyC del GORE Puno, donde asisten personas que requieren atención en diversas materias administrativas, se desconoce el número de usuarios que atienden, por ello podemos considerar estadísticamente una población infinita.

3.6.2 Muestra

López-Roldán, & Fachelli, (2017) afirman que el diseño de muestras es una actividad concreta con requisitos técnicos y metodológicos enfocados en escoger una representación apropiada de las áreas que integran la población objeto de estudio. Se entiende por muestra la elección de una parte específica del conjunto poblacional global. El método se enfoca en la recopilación de una muestra representativa y del muestreo estadístico, que son elementos clave de un sistema de investigación cuantitativa que une la teoría, el azar y el muestreo como componentes esenciales.

Estadísticamente, la muestra es un subcomponente que representa al universo evaluado. Para el proyecto de tesis la muestra se puede seleccionar mediante criterios probabilísticos, no probabilísticos y a discreción del investigador, en nuestra investigación considerando un grupo que represente la población como la economía de la evaluación y el acceso a la población; la muestra se realizó por criterio discrecional de la tesista a **40 sujetos**. Esto permitió la recopilación de información relevante sobre el tema de la investigación. López-Roldán, & Fachelli, (2017) , aseguran que la descripción de la muestra es un trabajo particular con exigencias técnicas y metodológicas direccionadas a la elección de una delegación apropiada de los elementos que integran la población objeto de estudio.



3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1 Técnicas de investigación

El método usado ha sido la encuesta, con la que se recogieron los datos de la muestra representativa de usuarios de la DRTyC de Puno.

3.7.2 Instrumentos de la investigación

Usamos el **cuestionario** elaborado con ítems que guardan relación entre el objeto en estudio y los objetivos, las hipótesis de las variables, las extensiones del proyecto resguardado y su solidez que demanda el proyecto estudiado.

3.8 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1 Validación de los instrumentos

La presente ficha de observación se dio por la validación que se da a través de la opinión de los expertos, los cuales examinaron la pertinencia, coherencia y transparencia de las preguntas, considerando que el instrumento pueda medir de manera precisa el estudio de los datos principales.

3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

Se evaluó la Prueba de Alfa de Cronbach, verificando la certeza interna de la herramienta utilizada, ello en relación al enfoque y diseño del estudio.

Tabla 2*Prueba Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	18

Nota: del SPSS elaborado por la tesista

Interpretación

La fiabilidad estadística de Cronbach nos muestra el resultado de 0,979, a la luz de la tabla nos indica que el coeficiente confiable se encuentra con una cercanía a 1 de valor, por ello la prueba de fiabilidad es MUY ALTA, demostrando así su consistencia y fiabilidad interna de los ítems del instrumento.

3.9 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional por lo que se buscó evaluar el impacto que tiene la burocracia y la ineficiencia administrativa mediante la recolección de datos que permitió su medición, los cuales nos admitió hacer uso de la tabulación estadística de Cronbach, hallándose de esta manera la frecuencia acumulada y porcentual mediante el análisis estadístico del SPSS a fin de obtener la correlación Conforme a los objetivos del proyecto de tesis e hipótesis nulas y alternativas.



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Dimensión 1 Procedimientos y tramites

Tabla 3 *Pregunta 1*

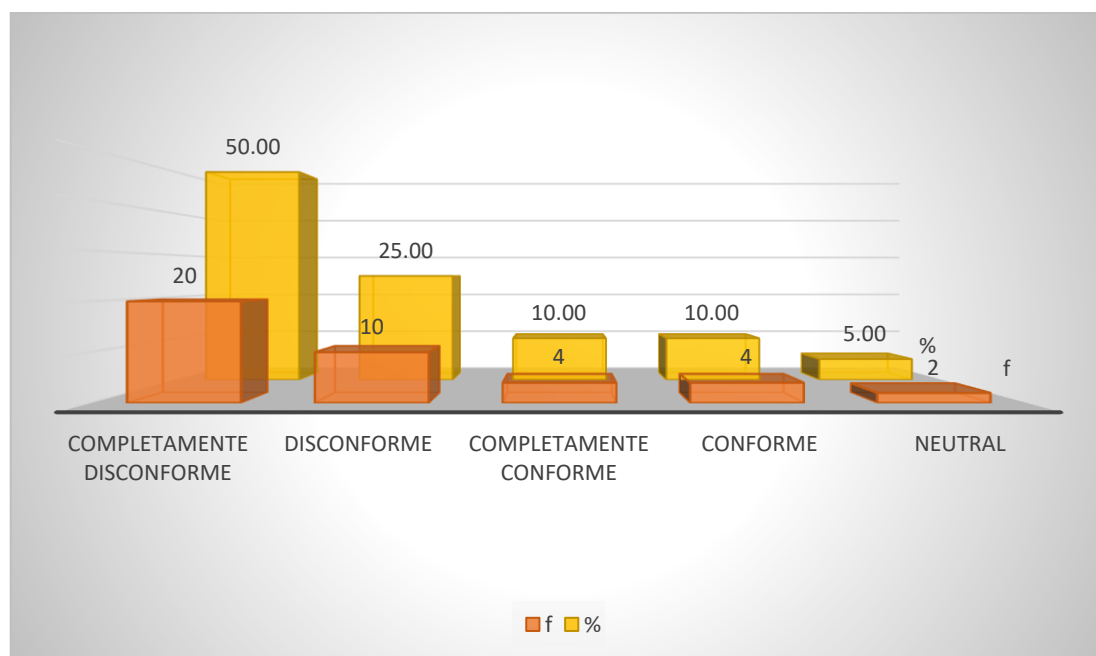
1.- Cree Ud. que los procedimientos de la atención al público en la DRTyC. Puno no es muy tedioso.

Variables	f	%
1 Completamente disconforme	20	50.00
2 Disconforme	10	25.00
3 Completamente conforme	4	10.00
4 Conforme	4	10.00
5 Neutral	2	5.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la tesista.

Figura 1
Pregunta 1

Cree Ud. que los procedimientos de la atención al público en la DRTyC Puno no son muy tediosos



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada porcentual a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.

Interpretación y análisis

Pregunta 1 conforme a la tabla 3. Planteamos la consulta: Cree Ud. que los procedimientos de la atención al público en la DRTyC Puno no son muy tediosos, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 50% están completamente disconforme; pero para un 25% están disconforme, el 10% están conforme; y para otros 10% están completamente conforme; y el 5% son neutrales. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconforme con que los procedimientos de la atención al público en la DRTyC Puno no son muy tediosos, por el contrario, se tornan muy engorrosos y tediosos.

Tabla 4 *Pregunta 2*

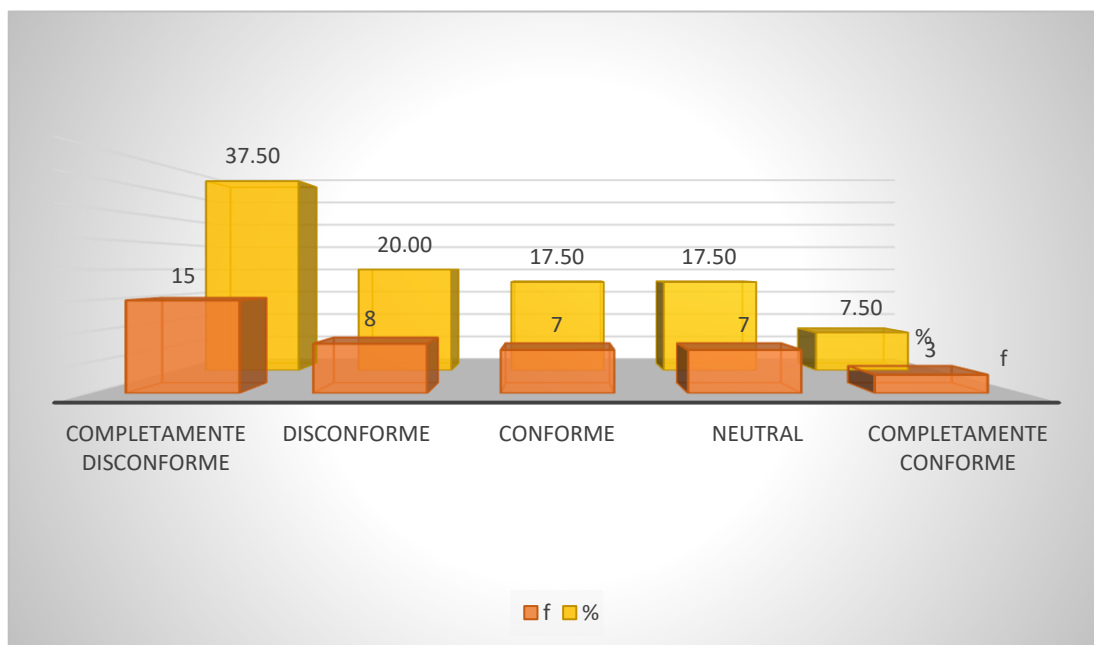
2.- Para Ud. los trabajadores cumplen con las normativas administrativas al momento de atender al público.

	Variables	f	%
1	Completamente disconforme	15	37.50
2	Disconforme	8	20.00
3	Conforme	7	17.50
4	Neutral	7	17.50
5	Completamente conforme	3	7.50
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 2

Pregunta 2



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 2 Conforme a la tabla 4. Planteamos la pregunta: Para Ud. los trabajadores cumplen con las normativas administrativas al momento de atender al público, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 37.5% están completamente disconforme; pero para un 20% están disconforme, el 17.5% son neutrales; y para otros 17.5% están conforme; y el 7.5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconformes con que los trabajadores de la DRTyC de Puno cumplen con las normativas administrativas al momento de ser atendidos.

Tabla 5

Pregunta 3

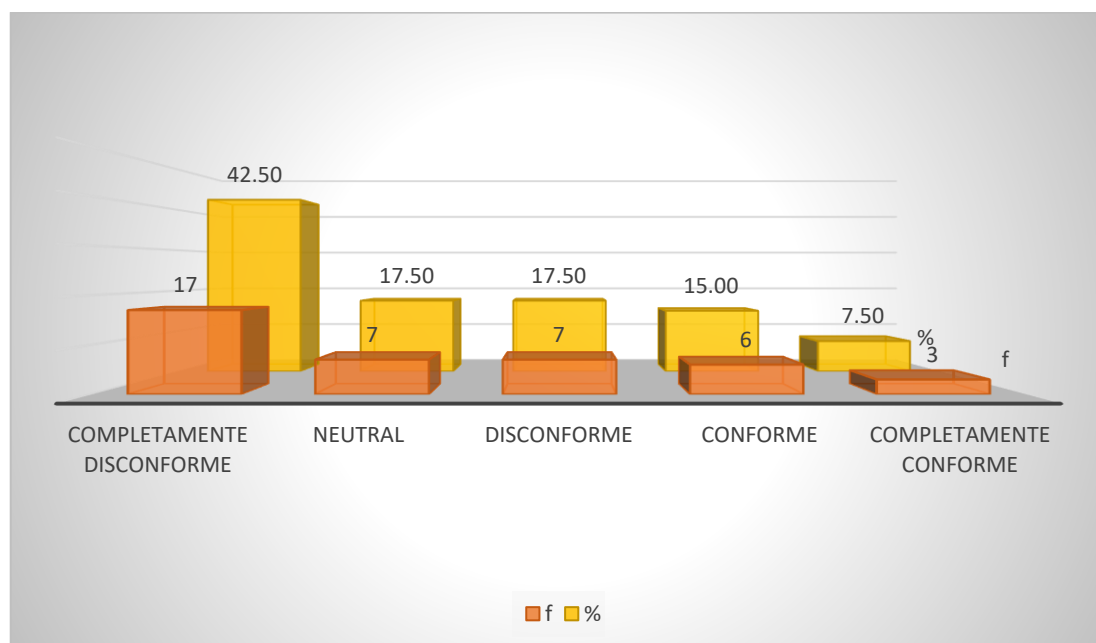
3.- Para Ud. los servidores públicos que están en los puestos de atención al ciudadano conocen los procedimientos y los trámites administrativos.

Variables	f	%
1 Completamente disconforme	17	42.50
2 Neutral	7	17.50
3 Disconforme	7	17.50
4 Conforme	6	15.00
5 Completamente conforme	3	7.50
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 3

Pregunta 3



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 3 Conforme a la tabla 5. Planteamos la pregunta: Para Ud. los servidores públicos que están en los puestos de atención al ciudadano conocen los procedimientos de los trámites administrativos, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; un 42.5% están Completamente disconforme, el 17.5% están Disconforme; para un 17.5% son neutrales; así mismo para un 15% están Conforme; y el 7.5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están completamente disconforme con que los servidores públicos que están en los puestos de atención al ciudadano conozcan los procedimientos de los trámites administrativos, ya que muchos de ellos dependen de alguien para su proceder.

Dimensión 2 Organizar, gestionar y controlar

Tabla 6

Pregunta 4

4.- Conforme a su percepción, los directores de las diferentes áreas de la DRTyC de Puno están bien.

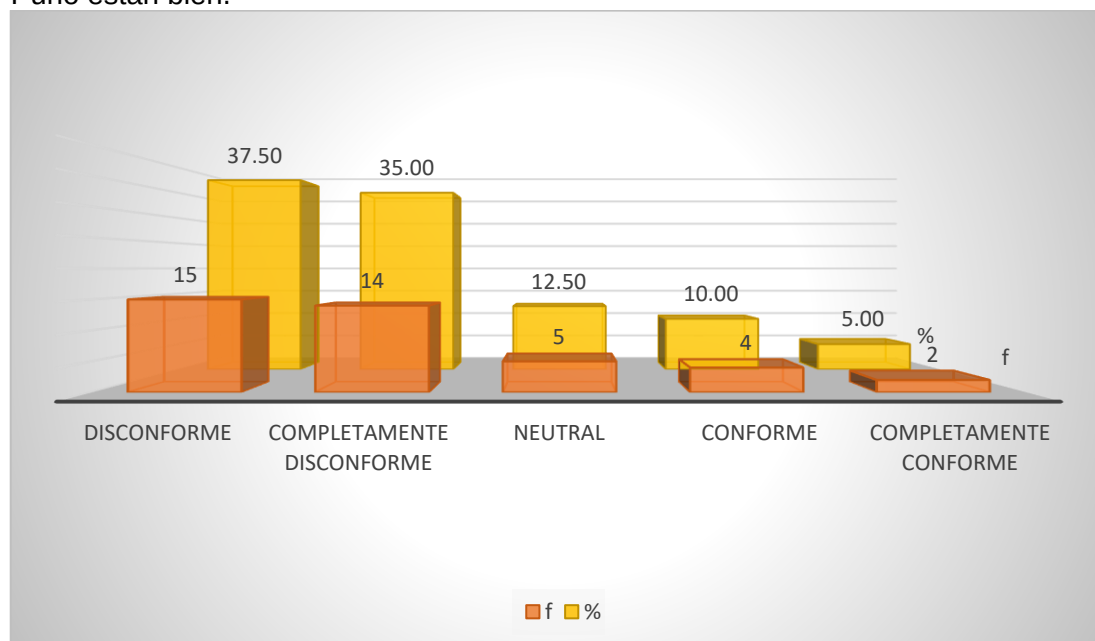
Variables	f	%
1 Disconforme	15	37.50
2 Completamente disconforme	14	35.00
3 Neutral	5	12.50
4 Conforme	4	10.00
5 Completamente conforme	2	5.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 4

Pregunta 4

Conforme a su percepción los directores de las diferentes áreas de la DRTyC de Puno están bien.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 4 Conforme a la tabla 6. Planteamos la pregunta: Conforme a su percepción, los directores de las diferentes áreas de la DRTyC de Puno están bien, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 37.5% están Disconforme, el 35% están Completamente disconforme; para un 12.5% son neutrales; y otro lado el 10% están Conforme; y el 5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están disconforme con que los directores de las diferentes áreas de la DRTyC de Puno están bien. Ya que la gran mayoría son designados por confianza y muchos no cumplen con los requisitos.

Tabla 7
Pregunta 5

5.- Para Ud. En la atención al público la DRTyC tiene muchos niveles jerárquicos que facilitan el proceso administrativo.

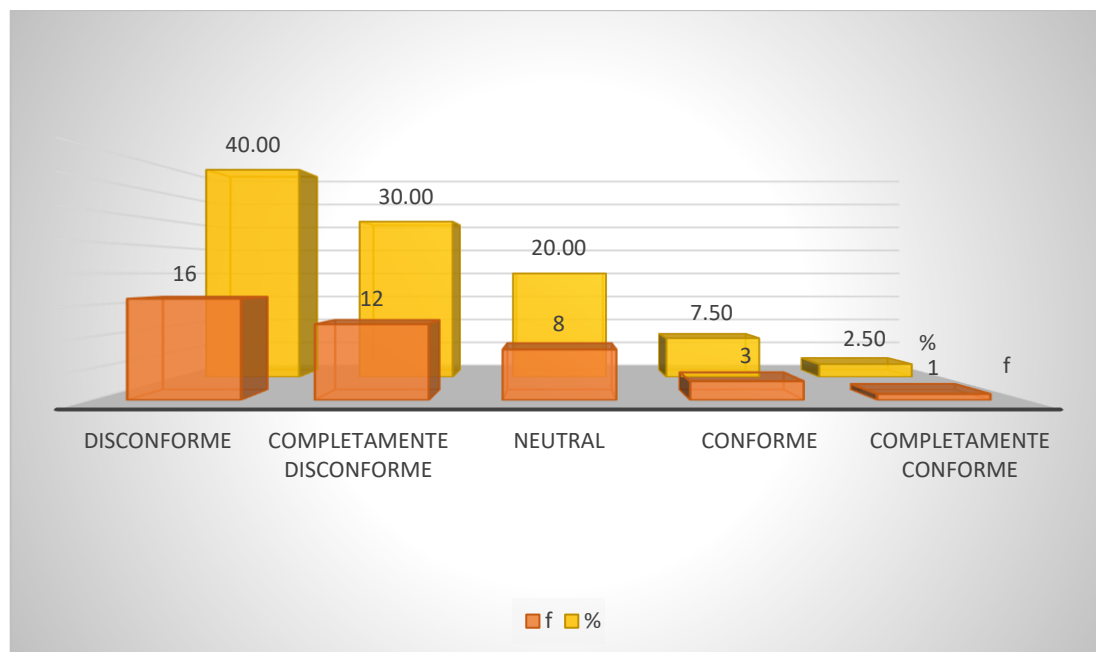
	Variables	f	%
1	Disconforme	16	40.00
2	Completamente disconforme	12	30.00
3	Neutral	8	20.00
4	Conforme	3	7.50
5	Completamente conforme	1	2.50
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 5

Pregunta 5

Para Ud. En la atención al público la DRTyC tiene muchos niveles jerárquicos que facilitan el proceso administrativo.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 5 Conforme a la tabla 7. Planteamos la pregunta: Para Ud. En la atención al público la DRTyC tiene muchos niveles jerárquicos que facilitan el proceso administrativo, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 40% están Disconforme, el 30% están Completamente disconforme; para un 20% son neutrales; y para otros 7.5% están Conforme; y el 2.5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están disconformes con que la DRTyC con sus muchos niveles jerárquicos faciliten el proceso administrativo durante la atención al público. Ya que esta jerarquización no permite autonomía en las distintas direcciones.

Tabla 8

Pregunta 6

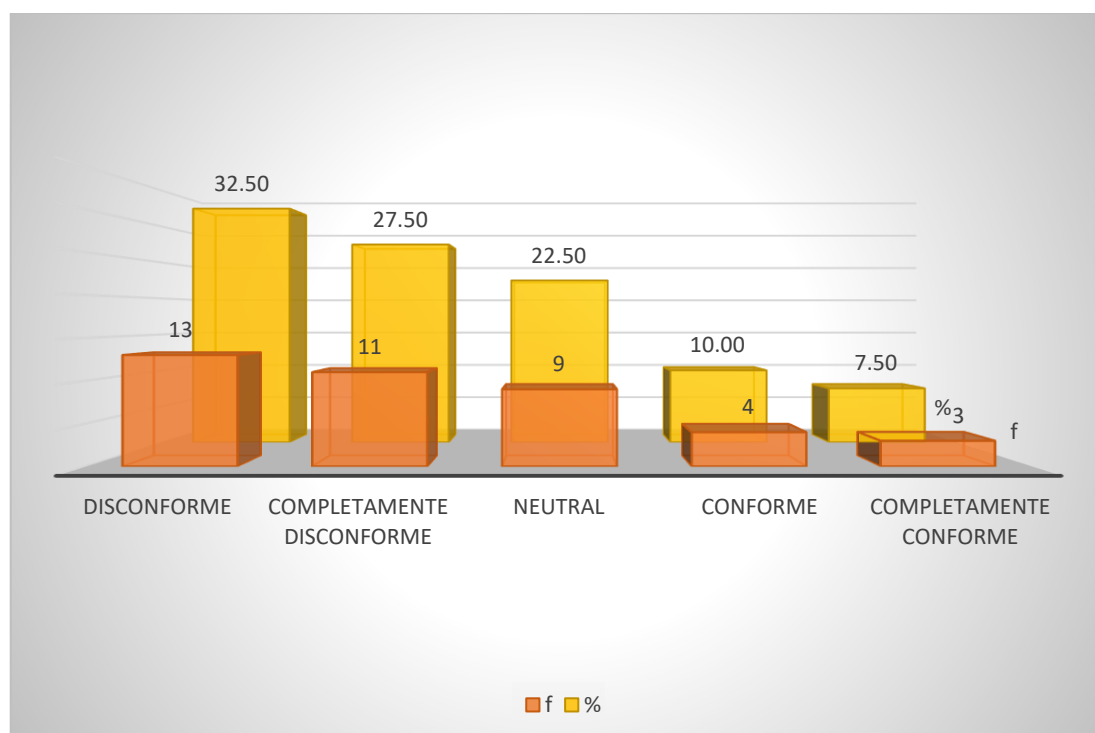
6.- Cree Ud. Que el sistema administrativo de la DRTyC tiene una atención inmediata en situaciones de emergencia.

	Variables	f	%
1	Disconforme	13	32.50
2	Completamente disconforme	11	27.50
3	Neutral	9	22.50
4	Conforme	4	10.00
5	Completamente conforme	3	7.50
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 6

Pregunta 6



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 6 Conforme a la tabla 8. Planteamos la pregunta: Cree Ud. Que el sistema administrativo de la DRTyC tiene una atención inmediata en situaciones de emergencia, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 32.5% están Disconforme, el 27.5% están Completamente disconforme; para un 22.5% son neutrales; y para otros 10% están Conforme; y el 7.5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están desconformes con que el sistema administrativo de la DRTyC tenga una atención inmediata en situaciones de emergencia.

Dimensión 3 Procesos específicos

Tabla 9

Pregunta 7

7.- Conforme a Ud. Los procesos de atención administrativa son ágiles en la DRTyC.

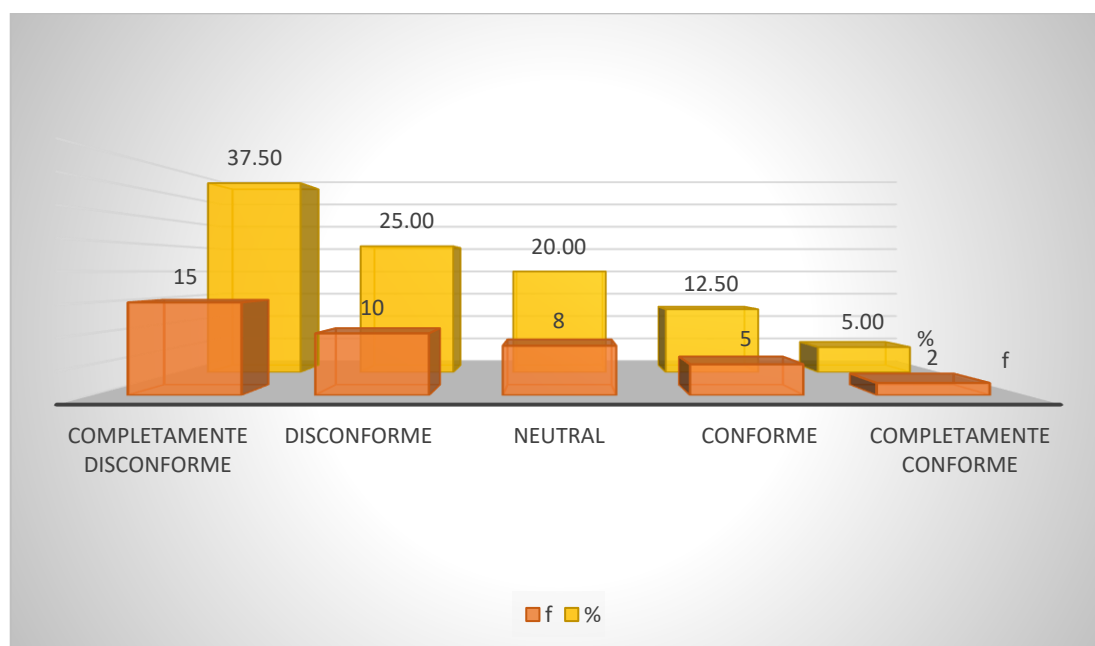
	Variables	f	%
1	Completamente disconforme	15	37.50
2	Disconforme	10	25.00
3	Neutral	8	20.00
4	Conforme	5	12.50
5	Completamente conforme	2	5.00
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 7

Pregunta 7

Conforme a Ud. Los procesos de atención administrativa son ágiles en la DRTyC.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.

Interpretación y análisis



Pregunta 7 Conforme a la tabla 9. Planteamos la pregunta: Conforme a Ud. los procesos de atención administrativa son ágiles en la DRTyC, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 37.5% están completamente disconforme, el 25% están disconforme; para un 20% son neutrales; y para otros 12.5% están conforme; y el 5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconformes con que los procesos de atención administrativa sean ágiles en la DRTyC.

Tabla 10

Pregunta 8

8.- Para Ud. los requisitos que se solicitan para tramitar un documento en la DRTyC facilitan los procesos administrativos.

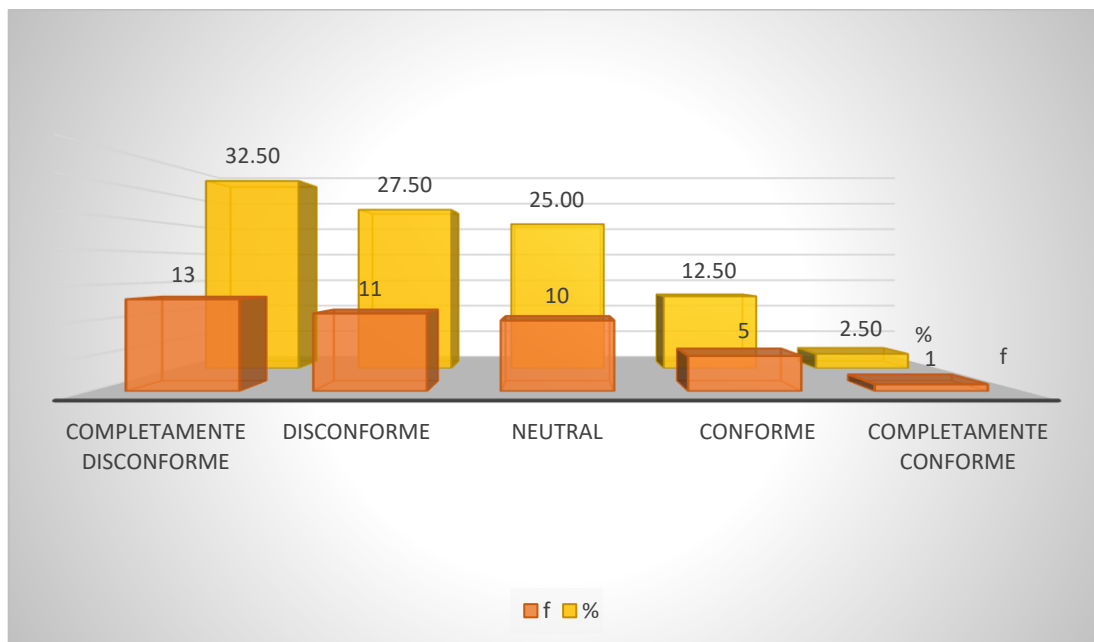
Variables	F	%
1 Completamente disconforme	13	32.50
2 Disconforme	11	27.50
3 Neutral	10	25.00
4 Conforme	5	12.50
5 Completamente conforme	1	2.50
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 8

Pregunta 8

Para Ud. los requisitos que se solicitan para tramitar un documento en la DRTyC facilitan los procesos administrativos.



Nota: La Fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.

Interpretación y análisis



Pregunta 8 Conforme a la tabla 10. Planteamos la pregunta: Para Ud. los requisitos que se solicitan para tramitar un documento en la DRTyC facilitan los procesos administrativos, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; para un 32.5% están completamente disconforme, el 27.5% están disconforme; para un 25% son neutrales; y para otros 12.5% están conforme; y el 2.5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están completamente disconformes con que los requisitos que se solicitan para tramitar un documento en la DRTyC faciliten los procesos administrativos.

Tabla 11

Pregunta 9

9.- Cree Ud. Que en la DRTyC la intervención de muchas áreas para los trámites administrativos permite una mejor atención.

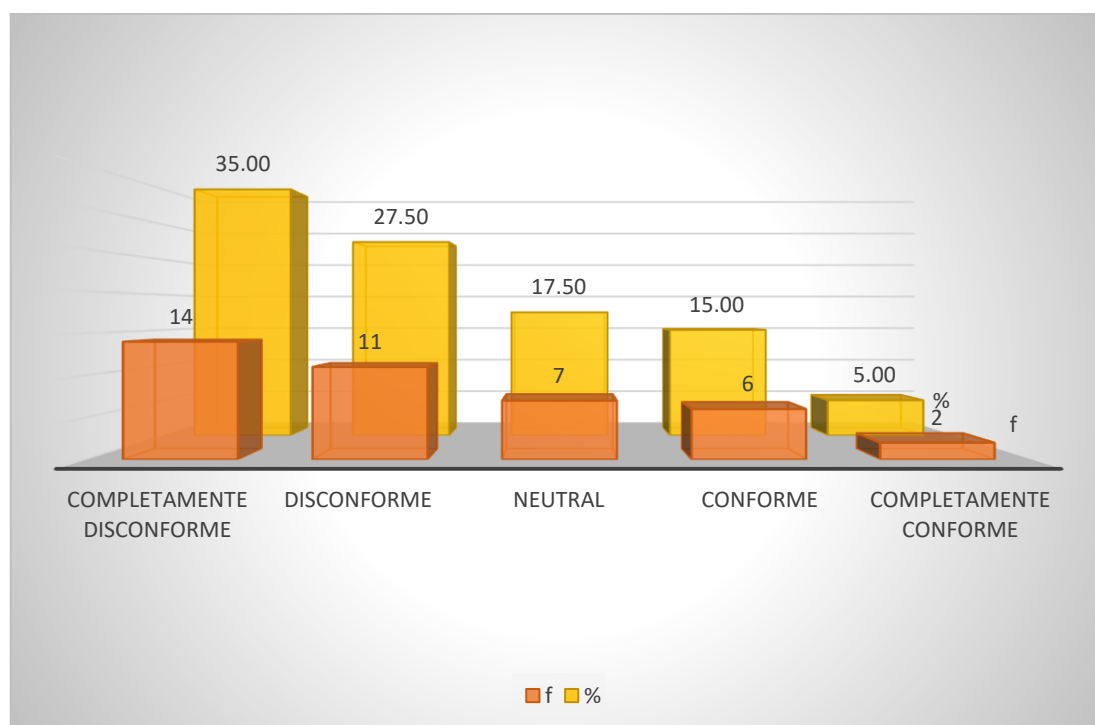
	Variables	f	%
1	Completamente disconforme	14	35.00
2	Disconforme	11	27.50
3	Neutral	7	17.50
4	Conforme	6	15.00
5	Completamente conforme	2	5.00
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 9

Pregunta 9

Cree Ud. Que en la DRTyC la intervención de muchas áreas para los trámites administrativos permite una mejor atención.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 9 Conforme a la tabla 11. Planteamos la pregunta: Cree Ud. Que en la DRTyC la intervención de muchas áreas para los trámites administrativos permite una mejor atención, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 35% están completamente disconforme, el 27.5% están disconforme; para un 17.5% son neutrales; y para otros 15% están conforme; y el 5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconforme con que en la DRTyC la intervención de muchas áreas para los trámites administrativos permite una mejor atención.

Dimensión 4 Conjunto de actividades

Tabla 12

Pregunta 10

10.- Para Ud. el mantenimiento de vías se lleva a cabo conforme a los cronogramas establecidos por la DRTyC de Puno.

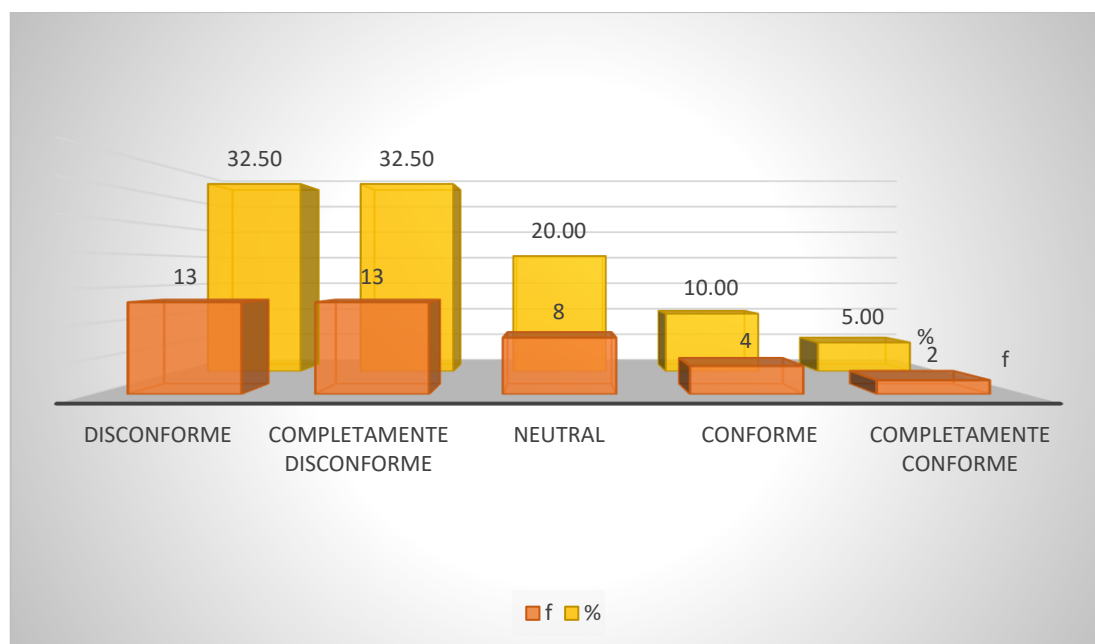
Variables	f	%
1 Disconforme	13	32.50
2 Completamente disconforme	13	32.50
3 Neutral	8	20.00
4 Conforme	4	10.00
5 Completamente conforme	2	5.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 10

Pregunta 10

Para Ud. el mantenimiento de vías se lleva a cabo conforme a los cronogramas establecidos por la DRTyC de Puno.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 10 Conforme a la tabla 12. Planteamos la pregunta: Para Ud. el mantenimiento de vías se lleva a cabo conforme a los cronogramas establecidos por la DRTyC de Puno, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 32.5% están Completamente disconforme, el 32.5% están Disconforme; para un 20% son neutrales; y para otros 10% están Conforme; y el 5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconforme con que el mantenimiento de vías se lleve a cabo conforme a los cronogramas establecidos por la DRTyC de Puno.

Tabla 13

Pregunta 11

11.- Cree Ud. Que en la DRTyC exista una colaboración entre sus áreas y permita agilizar la atención al público.

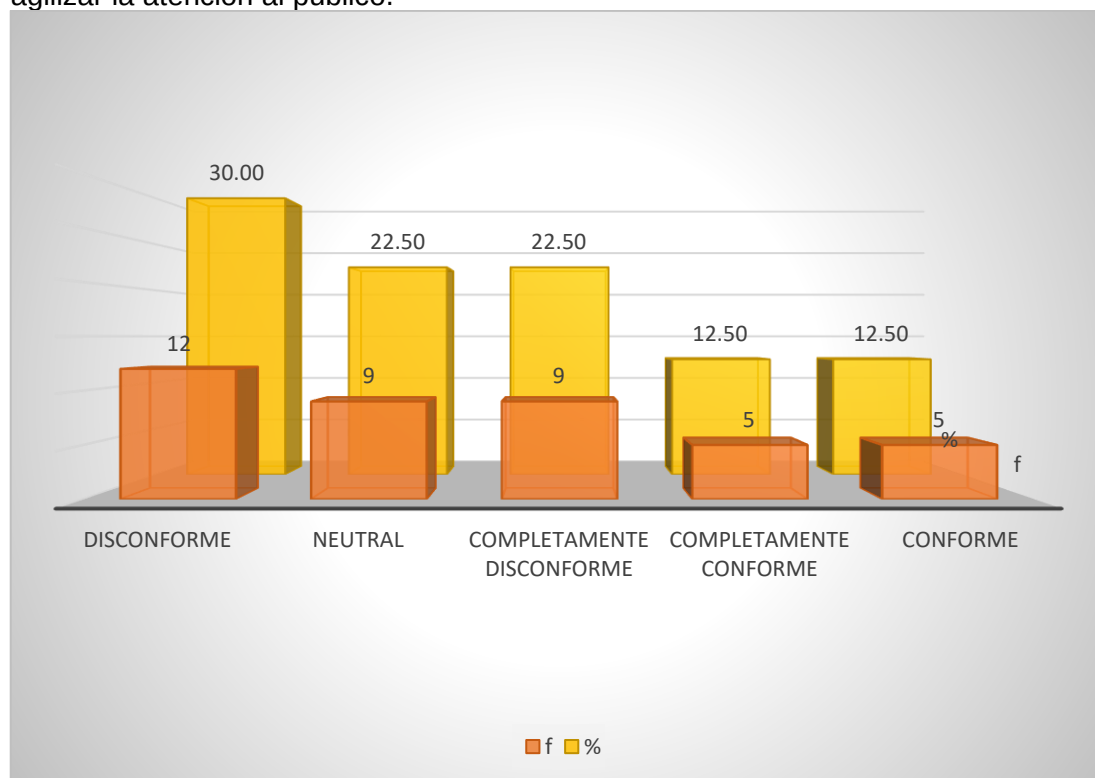
Variables		f	%
1	Disconforme	12	30.00
2	Neutral	9	22.50
3	Completamente disconforme	9	22.50
4	Completamente conforme	5	12.50
5	Conforme	5	12.50
Total		40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 11

Pregunta 11

Cree Ud. Que en la DRTyC exista una colaboración entre sus áreas y permita agilizar la atención al público.



Nota: La figura plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada porcentual a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 11 Conforme a la tabla 13. Planteamos la pregunta: Cree Ud. Que en la DRTyC exista una colaboración entre sus áreas y permite agilizar la atención al público, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; donde un 30% están Disconforme, para un 22.5% son neutrales; y para otros 22.5% están Completamente disconforme; y el 12.5% están Completamente conforme; el 12.5% están Conforme; De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están Disconforme con que en la DRTyC exista una colaboración entre sus áreas y permita agilizar la atención al público.

Tabla 14

Pregunta 12

12.- Para Ud. La DRTyC realiza las supervisiones necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas en campo.

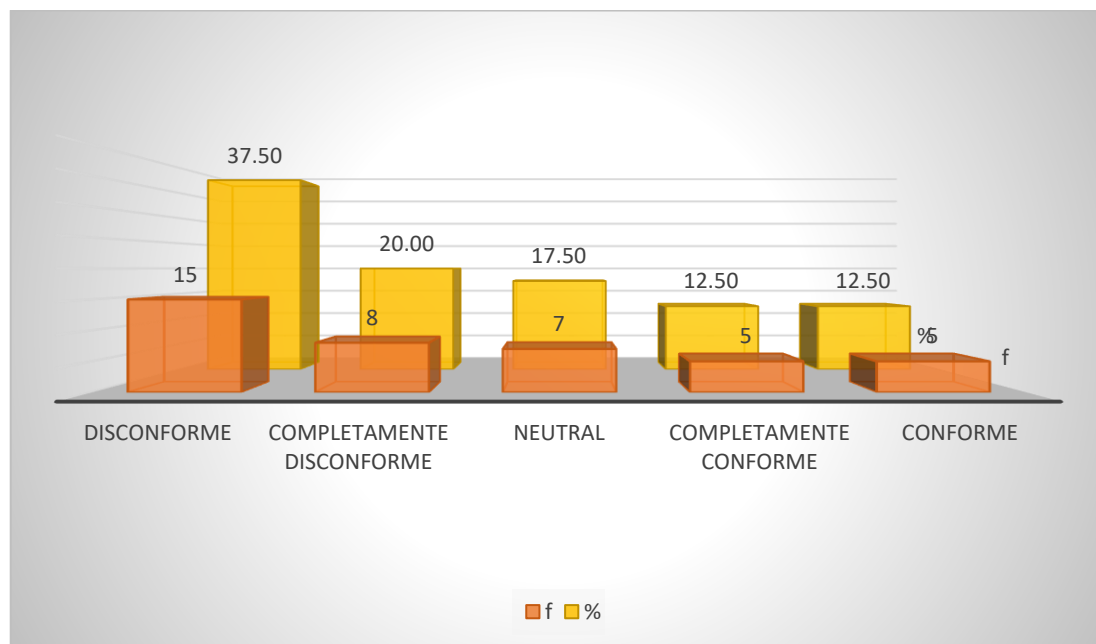
Variables		f	%
1	Disconforme	15	37.50
2	Completamente disconforme	8	20.00
3	Neutral	7	17.50
4	Completamente conforme	5	12.50
5	Conforme	5	12.50
Total		40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 12

Pregunta 12

Para Ud. La DRTyC realiza las supervisiones necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas en campo.



Nota: La figura plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada porcentual a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 12 Conforme a la tabla 14. Planteamos la pregunta: Para Ud.

La DRTyC realiza las supervisiones necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas en campo, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; donde un 37.5% están Disconforme, el 20% están Completamente disconforme; para un 17.5% son neutrales; y para otros 12.5% están Completamente conforme; y el 12.5% están Conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están desconformes con que la DRTyC realice las supervisiones necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas en campo.

Dimensión 5 Administran los recursos

Tabla 15

Pregunta 13

13.- Para Ud. El personal de las diferentes áreas tiene un buen trato al público.

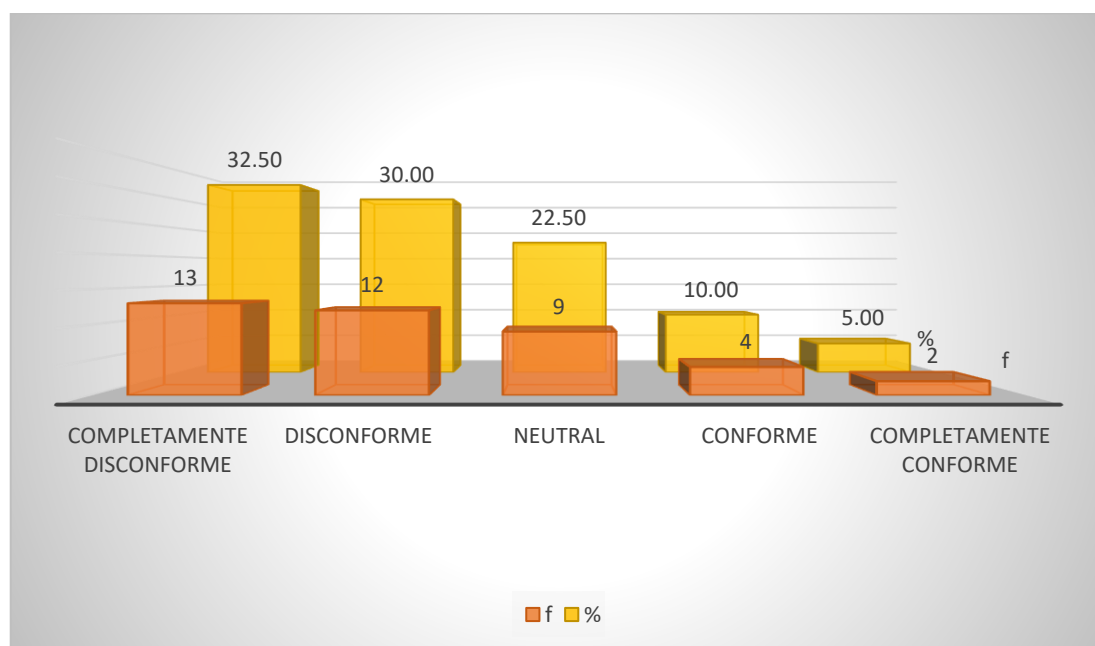
Variables	f	%
1 Completamente disconforme	13	32.50
2 Disconforme	12	30.00
3 Neutral	9	22.50
4 Conforme	4	10.00
5 Completamente conforme	2	5.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos obtenidos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 13

Pregunta 13

Para Ud. El personal de las diferentes áreas tiene un buen trato al público.



Nota: La figura plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 13 Conforme a la tabla 15. Planteamos la pregunta: Para Ud. El personal de las diferentes áreas tiene un buen trato al público, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 32.5% están completamente disconforme, el 30% están disconforme; para un 22.5% son neutrales; y para otros 10% están conforme; y el 5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconforme con que el personal de las diferentes áreas tenga un buen trato al público.

Tabla 16

Pregunta 14

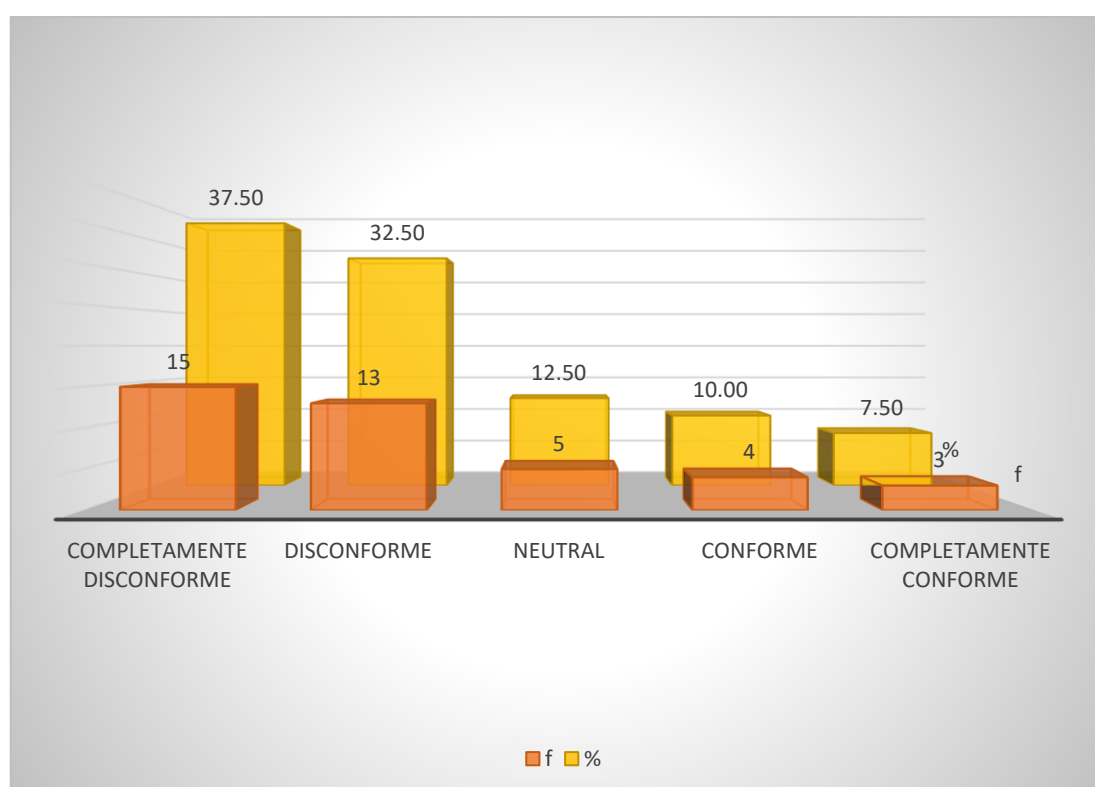
14.- Cree Ud. Que el área de circulación y transportes está debidamente implementada con equipos tecnológicos y por lo tanto brinda una buena atención.

Variables	f	%
1 Completamente disconforme	15	37.50
2 Disconforme	13	32.50
3 Neutral	5	12.50
4 Conforme	4	10.00
5 Completamente conforme	3	7.50
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 14

Pregunta 14



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 14 Conforme a la tabla 16. Planteamos la consulta: Cree Ud. Que el área de circulación y transportes están debidamente implementados con equipos tecnológicos y por lo tanto brindan una buena atención, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en donde un 37.5% están completamente disconforme, el 32.5% están disconforme; para un 12.5% son neutrales; y para otros 10% están conforme; y el 7.5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconformes con que el área de circulación y transportes estén debidamente implementados con equipos tecnológicos y por lo tanto brinden una buena atención.

Tabla 17

Pregunta 15

15.- Según Ud. en el trámite de licencias de conducir el tiempo de entrega se cumple según lo programado.

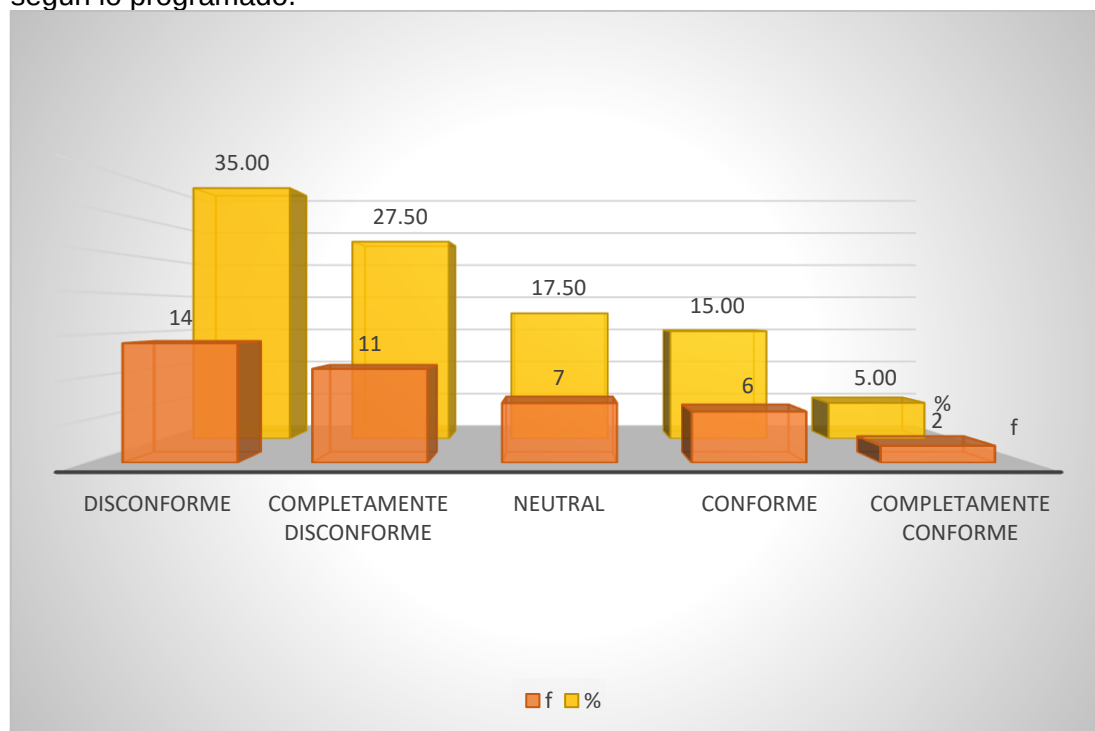
	Variables	f	%
1	Disconforme	14	35.00
2	Completamente disconforme	11	27.50
3	Neutral	7	17.50
4	Conforme	6	15.00
5	Completamente conforme	2	5.00
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 15

Pregunta 15

Según Ud. en el trámite de licencias de conducir el tiempo de entrega se cumple según lo programado.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 15 Conforme a la tabla 17. Planteamos la pregunta: Según Ud. en el trámite de licencias de conducir el tiempo de entrega se cumple según lo programado, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; donde un 35% están Disconforme, el 27.5% están Completamente disconforme; para un 17.5% son neutrales; y para otros 15% están Conforme; y el 5% están Completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están disconforme con que el trámite de licencias de conducir el tiempo de entrega se cumpla según lo programado.

Dimensión 6 Eficaz

Tabla 18

Pregunta 16

16.- Conforme a Ud. Los funcionarios de la DRTyC cumplen responsablemente con fiscalizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

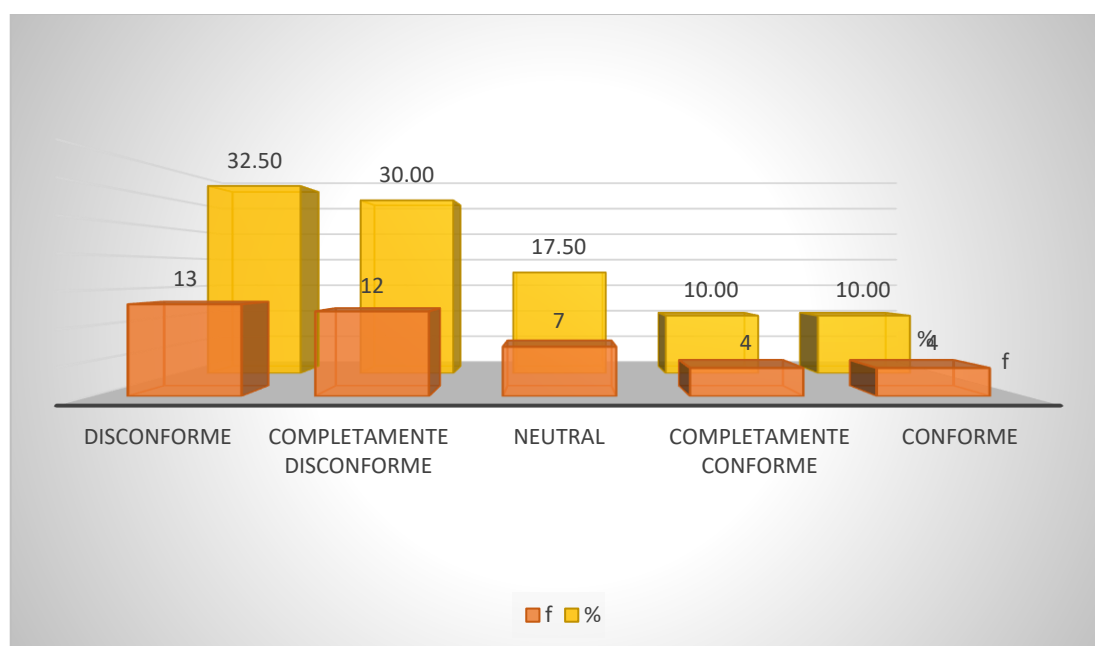
Variables	f	%
1 Disconforme	13	32.50
2 Completamente disconforme	12	30.00
3 Neutral	7	17.50
4 Completamente conforme	4	10.00
5 Conforme	4	10.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 16

Pregunta 16

Conforme a Ud. Los funcionarios de la DRTyC cumplen responsablemente con fiscalizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.



Nota: La figura plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada porcentual a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 16 Conforme a la tabla 18. Planteamos la pregunta: Conforme a Ud. Los funcionarios de la DRTyC cumplen responsablemente con fiscalizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 32.5% están Disconforme, el 30% están Completamente disconforme; para un 17.5% son neutrales; y para otros 10% están Completamente conforme; y el 10% están Conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los encuestados están disconforme con que los funcionarios de la DRTyC cumplan responsablemente con fiscalizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

.

Tabla 19

Pregunta 17

17.- Para Ud. la atención al público en la DRTyC de Puno es muy buena.

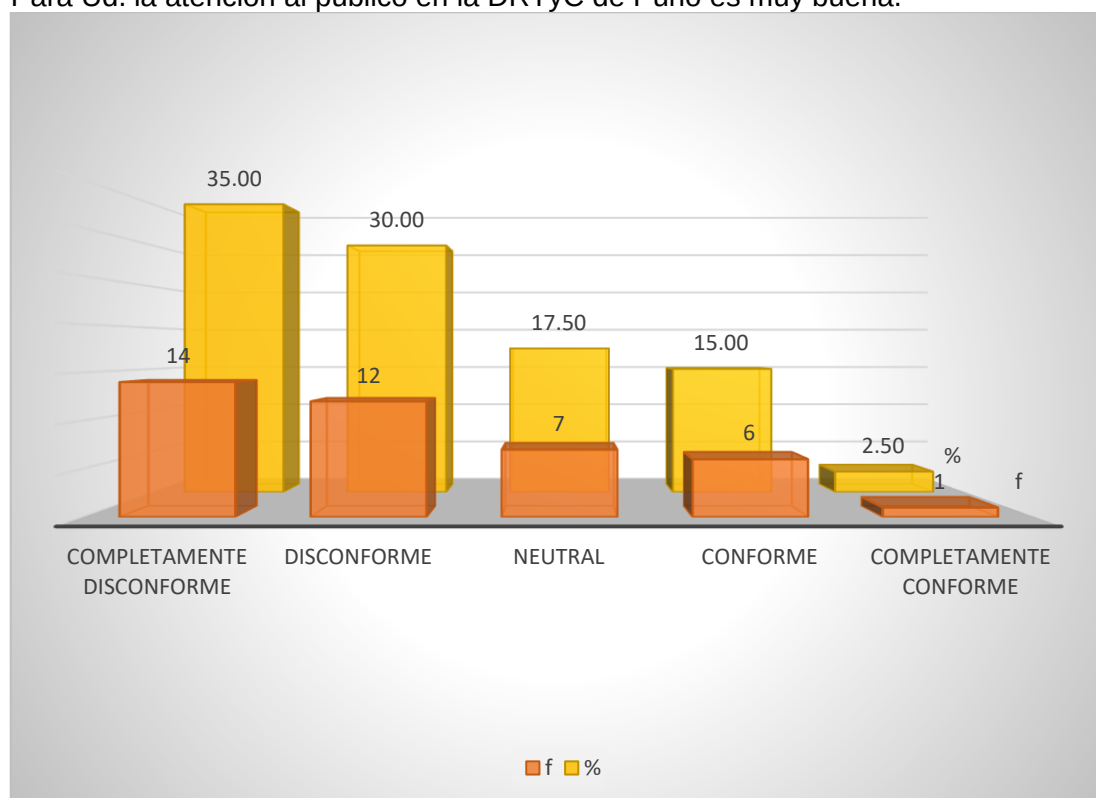
	Variables	f	%
1	Completamente disconforme	14	35.00
2	Disconforme	12	30.00
3	Neutral	7	17.50
4	Conforme	6	15.00
5	Completamente conforme	1	2.50
	Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 17

Pregunta 17

Para Ud. la atención al público en la DRTyC de Puno es muy buena.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 17 Conforme a la tabla 19. Planteamos la pregunta: Para Ud. la atención al público en la DRTyC de Puno es muy buena, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 35% están completamente disconforme, el 30% están disconforme; para un 17.5% son neutrales; y para otros 15% están conforme; y el 2.5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconformes con que la atención al público en la DRTyC de Puno sea muy buena, ya que solo algunos son atendidos debidamente.

Tabla 20

Pregunta 18

18.- Cree Ud. Que la DRTyC está debidamente implementada y sistematizada en todas sus áreas, por lo que brinda una atención óptima al público.

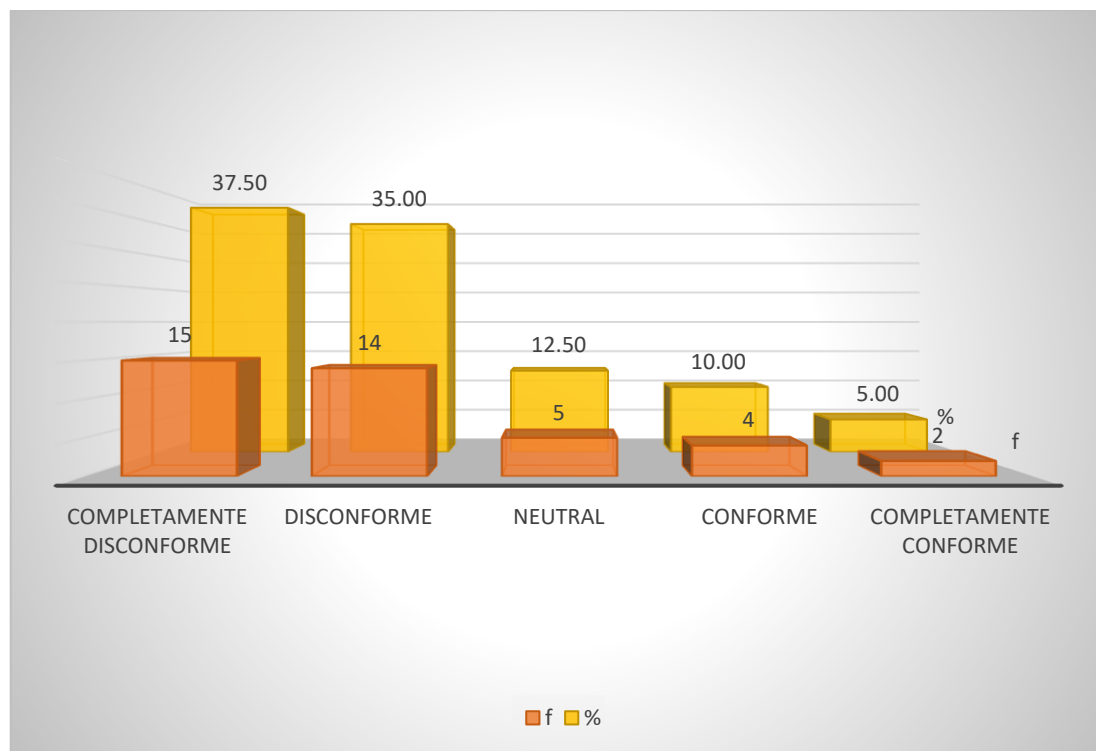
Variables	f	%
1 Completamente disconforme	15	37.50
2 Disconforme	14	35.00
3 Neutral	5	12.50
4 Conforme	4	10.00
5 Completamente conforme	2	5.00
Total	40	100

Nota: La tabla representa los datos extraídos de la frecuencia acumulada de manera ascendente. Elaborada por la Tesista.

Figura 18

Pregunta 18

Cree Ud. Que la DRTyC está debidamente implementada y sistematizada en todas sus áreas, por lo que brinda una atención óptima al público.



Nota: La fig. plasma la tabla anterior, donde representa la frecuencia acumulada a través del estadístico lineal. Elaborado por la tesista.



Interpretación y análisis

Pregunta 18 Conforme a la tabla 20. Planteamos la pregunta: Cree Ud. Que la DRTyC está debidamente implementada y sistematizada en todas sus áreas por lo que brinda una atención óptima al público, obteniendo de esta manera la siguiente respuesta por los encuestados; en un 37.5% están completamente disconforme, el 35% están disconforme; para un 12.5% son neutrales; y para otros 10% están conforme; y el 5% están completamente conforme. De esta manera podemos obtener una respuesta donde el gran porcentaje de los consultados están completamente disconformes con que la DRTyC esté debidamente implementada y sistematizada en todas sus áreas y brinde una atención óptima al público.

4.2 PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de la Hipótesis General

H₀ La excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno no afectan negativamente la gestión y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía

H₁ La excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía

Tabla 21

Resumen del procesamiento

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Burocracia * GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Nota: elaborado por la tesista

Tabla 22

Tabla cruzada V1 – V2

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA													
		9	11	18	21	23	25	27	29	32	33	34	35	36	40
Burocracia	9 Recuento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11 Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
11	Recuento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1



% del total	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
18 Recuento	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,1	,1	,2	,1	,1	,1	,3	,1	,1	,1	,1	,1	,5	,1
% del total	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
20 Recuento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
22 Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
25 Recuento	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,1	,1	,2	,1	,1	,1	,3	,1	,1	,1	,1	,1	,5	,1
% del total	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
27 Recuento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,1	,1	,2	,1	,1	,1	,3	,1	,1	,1	,1	,1	,5	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
28 Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
29 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
31 Recuento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
32 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
33 Recuento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
% del total	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%



34	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0
	Recuento esperado	,1	,1	,2	,1	,1	,1	,4	,1	,1	,1	,1	,1	,7	,2
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
35	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
36	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
	Recuento esperado	,1	,1	,3	,1	,1	,1	,5	,1	,1	,1	,1	,1	,9	,2
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
37	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
39	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
	Recuento esperado	,1	,1	,3	,1	,1	,1	,5	,1	,1	,1	,1	,1	,9	,2
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	2,5	0,0	2,5	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
40	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
41	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
43	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
44	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,1
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
45	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Recuento esperado	,2	,2	,6	,2	,2	,2	1,0	,2	,2	,2	,2	,2	1,8	,4
	% del total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Total	Recuento	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	9	2
	Recuento esperado	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	9,0	2,0

% del total	2,5	2,5	7,5	2,5	2,5	2,5	12,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	22,5	5,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Tabla 25

Prueba de chi 2 HG

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	483,037 ^a	357	,000
Razón de verosimilitud	165,965	357	1,000
Asociación lineal por lineal	33,288	1	,000
N de casos válidos	40		

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Comentario

La evaluación estadística de la prueba Chi-cuadrado (χ^2) arrojó un dato de 483,037, acompañado de una significancia bilateral igual a 0,000, cuyo dato es menor al umbral crítico con un 0,05, establecido desde una perspectiva estadísticamente robusta, con una correlación significativa y segura entre los datos del objeto en evaluación. Consecuentemente, se considera rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , lo cual permite concluir con que una excesiva burocracia y una ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y la excelente asistencia ofrecidos a la ciudadanía.

Tabla 23

Coeficiente de contingencia HG

		Error estándar		
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,961		
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,924	,028	14,881
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,911	,025	13,573
N de casos válidos		40		

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

Las respuestas alcanzadas revelan un coeficiente equivalente a 0,961 y $p = 0,000$ de valor, el cual se encuentra inferior al umbral crítico de 0,05. Este hallazgo evidencia, con rigor estadístico, una verdadera asociación directa y significativa entre los datos analizados. En virtud de ello, se procede al rechazo de H_0 y acepta H_1 , concluyéndose que la influencia entre las variables en estudio es estadísticamente relevante. Por consiguiente, se determina que la excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Prueba de la Hipótesis específica 1

H_0 la excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites burocráticos no afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno

H_1 la excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno.



Tabla 24

Resumen del procesamiento

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Burocracia * GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Tabla 25

Tabla cruzada D1 - V2

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			9	11	18	21
Procedimientos y tramites	Neutral	Recuento	1	1	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	Completamente disconforme	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	6	Recuento	0	0	2	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%
	7	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	8	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	9	Recuento	0	0	1	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
	10	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	11	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	12	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,3	,1

	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
13	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,1	,1	,4	,1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Recuento	0	0	0	1
	Recuento esperado	,3	,3	,9	,3
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	1	1	3	1
	Recuento esperado	1,0	1,0	3,0	1,0
	% del total	2,5%	2,5%	7,5%	2,5%

Nota: SPSS elaboración de la tesista.

Tabla 26

Prueba de Chi 2 HE1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	235,519 ^a	187	,009
Razón de verosimilitud	122,596	187	1,000
Asociación lineal por lineal	22,676	1	,000
N de casos válidos	40		

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

La evaluación de la prueba de Pearson arroja un valor 235,519 y 187 de libertad, acompañado de un nivel de significativo bilateral 0,009, lo cual estadísticamente es menor del umbral crítico (0,05). El resultado evidencia una asociación significativa entre la dimensión 1 y Variable 2. En consecuencia, se procede al rechazo de la H0 y se acepta H1, permitiendo

inferir la excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites administrativos que afectan la eficiencia operativa de la DRTyC de Puno.

Tabla 27

Coeficiente de contingencia HE1

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,925	,009
N de casos válidos		40	

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

El resultado obtenido, reflejado en la tabla previa, muestra una contingencia de 0,925 y un nivel de 0,009, lo cual, desde una perspectiva estadística, permite inferir la evidencia de influencia predominante dados entre la dimensión 1 y la variable 2. Dado que el valor-p es inferior al valor de 0,05, se concluye que la excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites administrativos afectan la eficiencia operativa de la DRTyC de Puno.

Prueba de la hipótesis específica 2

H₀ Las deficiencias en la organización, dirección y control de los procedimientos de los funcionarios públicos no afectan la eficiencia de la DRTyC de Puno.

H₁ Las deficiencias en la organización, dirección y control de los procedimientos de los funcionarios públicos afectan la eficiencia de la DRTyC de Puno.



Tabla 28

Resumen del procesamiento

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Organizar, gestionar y controlar * GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Tabla 29

Tabla cruzada D2 – V2

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			9	11	18	21
Organizar, gestionar y controlar	Neutral	Recuento	1	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	Disconforme	Recuento	0	1	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%
6		Recuento	0	0	2	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%
8		Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9		Recuento	0	0	1	0
		Recuento esperado	,1	,1	,4	,1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
10		Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11		Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,1	,1	,3	,1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
12		Recuento	0	0	0	1
		Recuento esperado	,3	,3	,9	,3

13	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
14	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
15	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,3	,3	,8	,3
Total	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Recuento	1	1	3	1
	Recuento esperado	1,0	1,0	3,0	1,0
	% del total	2,5%	2,5%	7,5%	2,5%

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Tabla 30

Prueba de chi 2 HE2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	293,267 ^a	170	,000
Razón de verosimilitud	136,916	170	,971
Asociación lineal por lineal	33,493	1	,000
N de casos válidos	40		

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

La evaluación de la prueba presentada, evidencia un valor de Chi-2 de 293,267 con 170 de libertad, acompañado de una significancia de valor- $p=0,000$, lo que resulta estadísticamente inferior al umbral crítico de 0,05. Este resultado permite concluir que la dimensión 2 y la variable 2 en el presente estudio conducen al rechazo de la H_0 y a la aprobación de la H_1 . En efecto, se establecen las deficiencias en la organización, dirección y control, de los

procedimientos administrativos que afectan la eficiencia de la DRTyC de Puno.

Tabla 31

Coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,938	,000
N de casos válidos		40	

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

Conforme el valor obtenido del coeficiente de contingencia, que asciende a 0,938 con una significancia de 0,000, y considerando este último dato estadísticamente por debajo del umbral crítico de 0,05, se corrobora que los resultados de la prueba Chi2 evidencian una influencia directa entre la dimensión 2 y la variable 2. Este hallazgo conduce al rechazo de la H0 y a la aceptación de la H1. En efecto, se concluye que las deficiencias en la planificación, dirección y control de los procedimientos administrativos afectan la eficiencia de la DRTyC de Puno.

Prueba de la hipótesis específica 3

H₀ La falta de claridad en la normativa y procedimientos internos no retrasa la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno.

H₁ La falta de claridad en la normativa y procedimientos internos retrasa la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno



Tabla 32

Resumen del procesamiento

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Procesos específicos *	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
GESTIÓN						
ADMINISTRATIVA						

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Tabla 36

Tabla cruzada D3 – V2

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			9	11	18	21
Procesos específicos	Neutral	Recuento	1	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	Disconforme	Recuento	0	1	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%
	6	Recuento	0	0	2	1
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	2,5%
	7	Recuento	0	0	1	0
		Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
	8	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	9	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,2	,2	,5	,2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	10	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	11	Recuento	0	0	0	0
		Recuento esperado	,0	,0	,1	,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	12	Recuento	0	0	0	0

14	Recuento esperado	,3	,3	,8	,3
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Recuento	0	0	0	0
	Recuento esperado	,1	,1	,2	,1
15	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Recuento	0	0	0	0
Total	Recuento esperado	,3	,3	,9	,3
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	1	1	3	1
	Recuento esperado	1,0	1,0	3,0	1,0
	% del total	2,5%	2,5%	7,5%	2,5%

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Tabla 33

Prueba de chi² HE3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	343,800 ^a	168	,000
Razón de verosimilitud	175,555	168	,329
Asociación lineal por lineal	44,475	1	,000
N de casos válidos	48		

Nota: Del SPSS elaboración de la tesista

Comentario

El resultado observado, conforme al cuadro precedente, revela un valor de Chi-2 de 343,800 con 168 de libertad y una significancia representada por un valor $p = 0,000$, el cual estadísticamente está por debajo del umbral de 0,05. Este resultado confirma que el análisis Chi-cuadrado demuestra una influencia directa, lo que determina el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_1 . En consecuencia, se concluye que la falta de claridad en la normativa y

procedimientos internos afecta la ejecución de los procesos específicos dentro de la DRTyC de Puno.

Tabla 34

Coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,949	,000
N de casos válidos		40	

Nota: SPSS elaboración de la tesista

Comentario

El valor de la probabilidad es 0,949 y un $p=0,000$, este análisis nos permite ver que es menor a 0,05 y por lo tanto nos muestra una influencia directa, por lo que se acepta la H_0 y admitimos la H_1 con lo que se demuestra que la falta de claridad en la normativa y procesos internos afectan la ejecución de los procesos específicos dentro de la DRTyC de Puno.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conforme al estudio realizado en el presente trabajo podemos evidenciar, con datos reales y estadísticos, que los excesos de la burocracia y la ineficiencia administrativa tienen una relación directa y significativa dentro de la DRTyC. Del GORE Puno. verificándose en la prueba del chi-2, demostrando que las dimensiones evaluadas tienen una persuasión en la dirección institucional, así como en la atención al público.



Según la hipótesis principal podemos ver que χ^2 es de 483,037 con un p-valor del 0,000, manifestándose así la relación estadística significativa que se da entre la burocracia y la ineficiencia administrativa, para lo cual la contingencia es 0,961, reforzando la agrupación. Conforme al resultado podemos decir que coincide con la premisa de Ramírez & Castillo, (2023), ya que mantienen la teoría de que las entidades públicas como los gobiernos regionales en nuestro país continúan con la burocracia estricta en la administración, de una manera vertical y trámites estrictos y tediosos, obstaculizando la gestión y ejecución transparente y ágil. Es así que podemos decir que existen obstáculos en la administración, ya que generan retrasos, restringiendo la capacidad administrativa y atención al público.

Según HE1; en relación a los procedimientos y trámites administrativos, podemos ver que el chi-cuadrado es de 235,519 con un p-valor de 0,009, validando la influencia negativa que se da en los trámites extensos y complejos en su procedimiento. El coeficiente de contingencia es de 0,925, lo que apoya la conclusión. Dando crédito a la correlación, conforme a los planteamientos actuales de la gestión pública, enfatizando que se deben disminuir los procesos largos teniendo en cuenta una atención eficaz, especialmente en el DRTyC Puno, Morrillo & Alegría, (2025), donde los procedimientos engorrosos sin tecnificación atrasan el cumplimiento de metas, la toma de decisión desgastando los recursos administrativos.

Respecto a la HE2: Conforme a la deficiencia en la organización, gestión y control administrativo. Se da un valor chi-cuadrado de 293,267 y un p-valor de 0,000, estadísticamente. El coeficiente de contingencia de 0,938



admite su relación directa y estrecha. Reflejando que se tiene una dirección que no favorece la gestión conjunta ni cuenta con una supervisión eficiente, evidenciando la deficiencia en su planificación operacional, una débil coordinación en sus áreas y un control interno ineficaz, afectando la gestión institucional. Para Luna (2021), la gestión pública no es eficaz ni tiene un valor, si no se tiene una administración organizada sin principios de racionalización y control.

Conforme a la HE3: respecto a la claridad normativa y los procedimientos internos, teniendo un valor chi-cuadrado de 348,800 con un p-valor de 0,000 y un coeficiente de 0,949 de contingencia. Nos da a conocer que la falta de normas claras, actuales y debidamente difundidas mantiene un impacto alto en la ejecución de los procesos administrativos, ocasionando errores, retrasos y una excesiva dependencia subjetiva. La OCDE (2024), plantea que la administración pública se debería basar en normativas claras, previsibles y entendibles que garanticen su transparencia y eficiencia.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se analizó la persuasión de la burocracia en la dirección institucional, ya que tiene un impacto negativo en el caso de la dirección y la excelente asistencia por los servidores de la DRTyC de Puno. considerando el análisis estadístico del método descriptivo-correlacional y se usó el Chi-2 con 483,037 de valor y con un $p=0,000$, y coeficiente de 0,961 de contingencia, encontrando entre las variables una asociación significativa y fuerte, de esta manera se respalda la hipótesis general.

SEGUNDA: Se evaluó cómo los procedimientos y trámites burocráticos tienen un impacto negativo sobre la ineficiencia administrativa, lo que muestra lo engorroso, complejo, lento y redundante que son los trámites dentro de la DRTyC Puno, lo que hace inoperativa a la misma. Considerando que la hipótesis específica 1, nos muestra que el chi-cuadrado es 235,519, con $p=0,009$, un coeficiente 0,925 de contingencia, lo que demuestra la existencia significativa de relación en los procedimientos y trámites respecto a la eficiencia administrativa. Demostrando que los tramites con excesiva formalidad, la falta de automatización causa retrasos injustificados e incrementan la carga laboral; con esto se demuestran una reducción en la capacidad de respuesta, incrementando el incumplimiento de metas de la DRTyC Puno

TERCERA: Se evaluó el objetivo en donde el impacto de la organización, dirección y control de los procedimientos institucionales es ineficiente en la DRTyC, determinándose que la deficiencia en la organización, dirección y control de los procedimientos afectan en la eficiencia



administrativa, lo que indica que el objetivo específico 2, donde la deficiencia en la organización, falta de articulación de las áreas y su deficiente supervisión; estos son componentes que hacen ineficaz la gestión de la DRTyC de Puno. Ya que los datos del chi-cuadrado son de 293,267, $p=0,000$, con un coeficiente de 0,938 de contingencia, corroborando que la desorganización, deficiente articulación entre las áreas y escasa supervisión. Esto influye directamente en una productividad baja y una limitada ejecución en los procesos administrativos. Impidiendo lograr una aceptación en su productividad y en los objetivos de la DRTyC Puno.

CUARTA: Se analizó que la burocracia e ineficiencia administrativa hacen que la ejecución y procedimientos se vean afectados negativamente y que la poca transparencia legal, normativa y procesos internos retrasa la ejecución de los procedimientos específicos institucional. Por lo que el valor del chi – cuadrado es de 343,800, $p=0,000$, y un coeficiente de 0,949 de contingencia. Demostrando que la falta de normas, directrices estrictas y la no existencia de manual de funciones actuales, la ejecución técnica y administrativa de la DRTyC de Puno se ven afectadas.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al director, administrador y trabajadores de la DRTyC de Puno, se les recomienda establecer procesos administrativos simplificados que tengan la finalidad de acortar los trámites innecesarios y simplificar los trámites administrativos. Debido a que los trámites son engorrosos, una desorganización, normativas desconfiables, afectando las metas, la atención efectiva y un descontento alto de la población, por lo que se sugiere emplear tácticas de sistematización en los procesos de los trámites, anulando los procesos repetitivos, y estandarizando los formatos para una rápida y mejor atención.

SEGUNDA: A los directivos y trabajadores de las distintas áreas facilitar y sistematizar, los procedimientos y trámites burocráticos; debido al retraso y la excesiva dificultad en el procedimiento y trámite administrativo que hacen ineficiente la operatividad de la DRTyC de Puno, por lo que se sugiere implementar accesos viables de supervisión y fortalecer la capacitación del recurso humano en gestión pública y atención efectiva al público, la misma que debería ser evaluado por resultado y productividad; lo cual permitirá una mejor y oportuna atención así como una eficiente operatividad de la DRTyC de Puno.

TERCERA: Al Gobernador de la Región Puno y Director de DRTyC deberían potencializar la sistematización organizacional, dirección y control de la DRTyC - Puno, a través de una reorganización y capacitación constante; debido a que la desorganización, la deficiente coordinación entre áreas y una supervisión débil lo contribuye a una baja productividad y ejecución en el



proceso administrativo, así mismo haciendo que la organización, dirección y control de los procedimientos institucionales sean eficientes en la DRTyC de Puno, para ello se recomienda actualizarse los documentos como el ROF, MOF y TUPA, así como la instalación y sistematización electrónica para la administración (como SIGA), lo que ayudaría a reducir los tiempos en los tramites, agilizando los procesos de manera transparente durante los procesos administrativos.

CUARTA: Al Director jefe de recursos humanos y planificación de la DRTyC de Puno, implementar indicadores que midan el desempeño laboral e institucional, así como el manual de procedimientos (MAPRO) lo que permitirá verificar de manera periódica el cumplimiento y una excelente atención a la población, ya que esto nos ayudara a verificar la falta de normativas funcionales transparentes para los trabajadores, así mismo de los procedimientos que posibilite una mayor productividad; por consiguiente el logro de metas y objetivos en los plazos estipulados de manera transparente, tanto de parte de los trabajadores como institucional, la misma que se daría a través de capacitaciones, sociabilizando a los trabajadores con el fin de cumplir con la productividad en la atención, respuestas y ejecución presupuestal de la DRTyC de Puno.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2020). *Metodología de la investigación: para administración, economía, Humanidades y ciencias sociales (5ta Ed.)*.
- Caceres, C. C. (2024). *Burocracia y efectividad organizacional en el programa de apoyo al desarrollo rural andino del Gobierno Regional de Puno*.
- Carasas, A. E. (2019). *Competencias gerenciales y sistemas de apoyo en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia del Cusco periodo 2018*.
- Duran, D. (2022). *El burocrata del siglo XXI*.
doi:<https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/palimpsesto/article/view/5137/26004660>
- Galindo, P. T. (2022). *La ineficiencia en la gestión de las Instituciones Públicas de la ciudad de Ayacucho*.
- Garcia Lopez, R., & Garcia Moreno, M. (2023). *La gestión para resultados en el desarrollo, avances y desafíos en América Latina y el Caribe*.
Obtenido de <file:///C:/Users/Norma/Downloads/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Garcia, R., & Mendoza, L. (2022). *Gestión pública regional: desafíos de la burocracia territorial en el Perú*.
doi:<file:///C:/Users/Norma/Downloads/220-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1006-1-10-20241223.pdf>



Guzman, I. (2023). *LA BUROCRACIA Y SUS TENDENCIAS ANTIDEMOCRATICAS.*

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodologia de la investigacion: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ma. Ed.).*

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2022). *Metodologia de la investigacion: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ma. Ed.).*

Huaman, A., & Quispe, E. (2019). *Gestion administrativa y la satisfaccion laboral de los trabajadores de la administracion regional .*
doi:<https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/595>

Luna, M. (2021). *La modernizacion de la gestion publica en el Peru: Retos institucionales y desaños estructurales.*
doi:<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3560>

Martinez, E., & Pico, H. (2021). *El perfil del gobernante, gestion administrativa .*
doi:<https://libros.esap.edu.co/index.php/omp/catalog/book/24>

Memije, R. V. (2022). *“LAS IMPLICACIONES DE LA APLICACIÓN DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN MÉXICO: LA ASIMETRÍA ENTRE LA INEFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA FALTA DE DESARROLLO.*

Menendez Mendoza, N., & Mantuano Zambrano, Y. (2023). *Estrategias de la Gobernanza Institucional que Impulsan la modernizacion en la*



administracion publica. doi:file:///C:/Users/Norma/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeLaGobernanzalInstitucionalQueImpulsanL-9263032.pdf

Montero, G. (2023). *Reivindicacion a Max Weber, el de la burocracia.* Obtenido de <https://map.gob.do/2023/08/03/reivindicando-a-max-weber-el-de-la-burocracia/#:~:text=Max%20Weber%20concibi%C3%B3n%20la%20burocracia,control%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa>.

Peña, H. E. (2019). *Propuesta de acciones estratégicas institucionales para optimizar la gestion administrativa y presupuestal de la municipalidad provincial de Hualgayoc.*

Perez C, J. (2020). *Participacion ciudadana para el combate a la corrupcion.* doi:<https://www.redalyc.org/journal/5696/569662688006/html/>

Quispe Yanapa, C. N. (2021). *Gestion administrativa y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de San Roman.*

Ramirez, C., & Ramirez, M. (2018). *Fundamentos de la administracion.* doi:<https://educativopracticas.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/09/fundamentos-de-administracion3b3n-4ed-ramirez-c-ramirez-mp2016.pdf>

Ramirez, E., & Castillo, A. (2023). *Gestion Publica subnacional en el Peru: Desafios y propuestas para una administracion eficiente.* doi: <https://doi.org/10.20318/reesg.2023.7231>

Retrepo Medina, M. A. (2019). *Burocracia, Gerencia Publica y Gobernaza.*



Vargas, G. (2021). *La gestion administrativa y su impacto en la calidad de servicio de los usuarios.*

doi:<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/6dc76ca0-b9dc-434a-972b-8afaa8c7c5fc>

Vasquez Ponce, G., Parrales Piloza, D., & Morales Chavez, V. (2021).

Proceso administrativo: actores determinantes en el desarrollo organizacional. doi:[file:///C:/Users/Norma/Downloads/jaroch,+24-](file:///C:/Users/Norma/Downloads/jaroch,+24-Proceso+administrativo-+factor+determinante+en+el++desarrollo+organizacional+de+las+mip+ymes.pdf)

Proceso+administrativo-

+factor+determinante+en+el++desarrollo+organizacional+de+las+mip+ymes.pdf



ANEXOS

ANEXO 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Variable 1. BUROCRACIA	La burocracia es el conjunto de procedimientos y trámites administrativos diseñados para organizar, gestionar y controlar procesos específicos dentro de una institución, ya sea pública o privada.	1.1 Procedimientos y tramites 1.2 organizar, gestionar y controlar 1.3 procesos específicos	1.1.1 Procedimientos de la atención 1.1.2 Normatividad 1.1.3 Servidores públicos 1.2.1 Estructura organizacional 1.2.2 Cantidad de niveles jerárquicos 1.2.3 Sistema de gestión 1.3.1 Ejecución de los procesos 1.3.2 Requisitos documentarios 1.3.3 Intervención de áreas	Escala de Likert 1. Completamente conforme 2. Conforme 3. Neutral 4. Disconforme 5. Completamente disconforme
Variable 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para administrar los recursos de una organización, de la manera más eficaz posible	2.1. conjunto de actividades 2.2 Administración de los recursos 2.3 eficacia	2.1.1 Actividades institucional 2.1.2 Colaboración entre áreas 2.1.3 Supervisión de actividades 2.2.1 Distribución del personal 2.2.2 Recurso tecnológico 2.2.3 Capacidad de respuesta. 2.3.1 Cumplimiento de metas 2.3.2 Satisfacción del usuario 2.3.3 Coherencia de actividades	



ANEXO 2 Instrumento

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA BUROCRACIA Y SU INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DRTyC DEL GORE PUNO

Previos saludos de antemano le agradezco su participación en esta encuesta que tiene por objetivo verificar si la BUROCRACIA tiene una INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025, la información que recogemos será analizada anónimamente y puramente para fines estadísticos:

(1) Completamente conforme (2) Conforme (3) Neutral (4) Disconforme (5) Completamente disconforme.

Dimensiones / ítems	Escala valorativa				
D 1: Procedimientos y tramites	1	2	3	4	5
Cree Ud. que los procedimientos de la atención al público en la DRTyC. Puno no es muy tedioso.					
Para Ud. los trabajadores cumplen con las normativas administrativas al momento de atender al público					
Para Ud. los servidores públicos que están en las ventanillas de atención al público conocen los procedimientos de los trámites administrativos.					
D 2: Organizar, gestionar y controlar					
Conforme a su percepción los directores de las diferentes áreas de la DRTyC de Puno están bien					
Para Ud. En la atención al público la DRTyC tiene muchos niveles jerárquicos que facilitan el proceso administrativo.					
Cree Ud. Que el sistema administrativo de la DRTyC tiene una atención inmediata en situaciones de emergencia.					
D 3: Procesos específicos					
Conforme a Ud. Los procesos de atención administrativa son ágiles en la DRTyC.					
Para Ud. los requisitos que solicitan para tramitar un documento en la DRTyC facilitan los procesos administrativos.					
Cree Ud. Que en la DRTyC la intervención de muchas áreas para los trámites administrativos permite una mejor atención					
D 4: Conjunto de actividades					
Para Ud. el mantenimiento de vías se lleva a cabo Conforme a los cronogramas establecidos por la DRTyC de Puno					
Cree Ud. Que en la DRTyC exista una colaboración entre sus áreas y permita agilizar la atención al público.					
Para Ud. La DRTyC realiza las supervisiones necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas en campo					
D 5: Administran los recursos					
Para Ud. El personal de las diferentes áreas tiene un buen trato al público.					



Cree Ud. Que el área de circulación y transportes está debidamente implementada con equipos tecnológicos y por lo tanto brindan una buena atención.					
Según Ud. en el trámite de licencias de conducir el tiempo de entrega se cumple según lo programado					
D 6: Eficaz					
Conforme a Ud. Los funcionarios de la DRTyC cumplen responsablemente con fiscalizar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.					
Para Ud. la atención al público en la DRTyC de Puno es muy buena.					
Cree Ud. Que la DRTyC está debidamente implementada y sistematizada en todas sus áreas por lo que brinda una atención óptima al público.					





Anexo 4 fichas de validación



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
OPINIÓN DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

1.1 Autor: **Norma HUANATICO PINTO**

1.2 Título de la investigación:

BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025

1.3 Validado por: **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**

1.4 Nombre del instrumento: **Encuesta**

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE					BAJO					REGULAR					BUENO				
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	95
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																	X			
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	X			
3	Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia.																	X			
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																		X		
5	Suficiencia	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																		X		
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.																		X		
7	Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																	X			
8	Coherencia	Existe coherencia entre el problema, objetivos, hipótesis, dimensiones, indicadores con los ítems																		X		
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																	X			

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p 17)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aprobado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OBSERVACIONES:

Juliaca, 09 de Julio de 2025

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
DNI 02145441
Experto



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
OPINIÓN DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

1.1 Autor: **Norma HUANATICO PINTO**

1.2 Título de la investigación:

**BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025**

1.3 Validado por: **Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**

1.4 Nombre del instrumento: **Encuesta**

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE					BAJO					REGULAR					BUENO				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																	X			
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X			
3	Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia																		X		
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																			X	
5	Subjetividad	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																		X		
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																	X			
7	Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																		X		
8	Coherencia	Existe coherencia entre el problema, objetivos, hipótesis, dimensiones, indicadores con los ítems																			X	
9	Metodológica	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																			X	

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zavallos Gudelia y Ortizano Lincoln (2015, p. 17)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excluyente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

V. OBSERVACIONES: _____

Julica, 19 de Julio de 2025.

Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
DNI 02374215
Experto



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
OPINIÓN DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

1.1 Autor: Norma HUANATICO PINTO

1.2 Título de la investigación:

**BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025**

1.3 Validado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

1.4 Nombre del instrumento: Encuesta

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				EXCELENTE			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables																				
3	Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia																				
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																				
5	Suficiencia	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																				
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																				
7	Consistencia	Está basado en aspectos técnicos y científicos																				
8	Coherencia	Existe coherencia entre el problema, objetivos, hipótesis, dimensiones, indicadores con los ítems																				
9	Metodológica	La estrategia responde al propósito de la investigación																				
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																				

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan, Peña Julio Daniel, Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aprobado - Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OBSERVACIONES:

Luján, 21 de Julio de 2025

Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
DNI 01213364
Experto



Anexo 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

BUROCRACIA E INEFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2025							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente 1:	1.1	1.1.1	Enfoque:	- Técnica: encuesta
¿De qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afecta la gestión y la calidad de servicio brindado en la DRTyC de Puno, 2025?	Analizar de qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afecta la gestión y la calidad de servicio brindado en la DRTyC de Puno, 2025	La excesiva burocracia y la ineficiencia administrativa en la DRTyC de Puno afectan negativamente la gestión y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.	BUROCRACIA	Procedimientos y tramites	Procedimientos de la atención	Método: Hipotético deductivo	
				1.2 organizar, gestionar y controlar	1.1.2 Normatividad 1.1.3 Servidores públicos 1.2.1 Estructura organizacional 1.2.2 Cantidad de niveles jerárquicos	Tipo de investigación: Descriptivo correlacional Nivel de investigación: <i>descriptivo</i> Diseño: <i>No experimental correlacional</i>	



Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	1.3 procesos específicos 2.1. conjunto de actividades	1.2.3 Sistema de gestión 1.3.1 Ejecución de los procesos 1.3.2 Requisitos documentarios 1.3.3 Intervención de áreas 2.1.1 Actividades institucional 2.1.2 Colaboración entre áreas 2.1.3 Supervisión de actividades	Ámbito de investigación Dirección de Transporte, Comunicaciones y vivienda del Gobierno Regional de Puno Población y Muestra: 40 usuarios	
PE1 ¿Cómo los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno, 2025?	OE1. Evaluar los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno, 2025.	HE1. La excesiva complejidad y demora en los procedimientos y trámites burocráticos afectan la eficiencia administrativa en la DRTyC de Puno					
PE2 ¿Cómo la organización, dirección y control, de los procedimientos de los funcionarios públicos influyen	OE2. Evaluar la organización, dirección y control, de los procedimientos de los funcionarios	HE2. Las deficiencias en la organización, dirección y control, de los procedimientos de los					



en la eficiencia de la DRTyC de Puno, 2025?	públicos influyen en la eficiencia de la DRTyC de Puno, 2025	funcionarios públicos afectan en la eficiencia de la DRTyC de Puno.		2.2 Administración de los recursos	2.2.1 Distribución del personal 2.2.2 Recurso tecnológico 2.2.3 Capacidad de respuesta.		
PE3 ¿De qué modo la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan en la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno, 2025?	OE3. Analizar el modo de la burocracia y la ineficiencia administrativa afectan en la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno, 2025.	HE3. La falta de claridad en la normativa y procedimientos internos retrasa la ejecución de los procedimientos específicos de la DRTyC de Puno		2.3 eficacia	2.3.1 Cumplimiento de metas 2.3.2 Satisfacción del usuario 2.3.3 Coherencia de actividades		



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 01-12-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Norma Huanatico Pinto
Dirección: Jr. Dreguipa N° 204
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 02039415
Teléfono: 983035148 email: nhuanatico3@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Maestría en Administración
Escuela Profesional o Mención: Gerencia y Control de gobiernos locales y regionales
Título o Grado Académico a optar: Maestro en Administración
Asesor: Dra. Yudy Huacani Sucasaga

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: Burocracia e ineficiencia en la gestión administrativa en la dirección de transportes y comunicaciones del gobierno regional de Puno, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Burocracia, ineficiencia administrativa, Gestión, calidad

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación:

Administración Pública - PS9

Firma de Autor



huella digital

01-12-2025

Fecha