

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Burocracia y satisfacción laboral en los servidores públicos
de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud,
Lima, 2021**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración
Autor (es) : Bach. JULISSA MILAGROS TIPISMANA
SIFUENTES
Asesor : Dr. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos
Fecha de inicio a término : 23.03.2022 al 22.03. 2023

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Burocracia y satisfacción laboral en los servidores públicos
de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud,
Lima, 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. JULISSA MILAGROS TIPISMANA SIFUENTES

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE:.....

PRIMER MIEMBRO:.....

SEGUNDO MIEMBRO:.....

TERCER MIEMBRO:.....

Huancayo.....de.....de 2024

Asesor:
Dr. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA

Dedicatoria

A mis padres, Aníbal y Nancy creadores de mi
existencia.

A mi hermana Patricia, mi ángel en el cielo.

La Autora

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Fredy López Quilca por su acompañamiento y apoyo durante el desarrollo de mi tesis.

A Miluska y Patricia, por su ayuda y amistad incondicional.

Julissa Milagros Tipismana Sifuentes.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0087 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

BUROCRACIA Y SATISFACCION LABORAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. TIPISMANA SIFUENTES JULISSA MILAGROS**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA**

Fue analizado con fecha **07/11/2023**; con N° de Pág. **98**, en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS	ii
Falsa portada	ii
Nombre del asesor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema General.....	18
1.3.2. Problemas Específicos	18
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social	19
1.4.2. Teórica	19
1.4.3. Metodológica	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo General.....	19
1.5.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	21
2.2. Bases teóricas o Científicas	25
2.3. Marco conceptual.....	31
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	34
3.1. Hipótesis General.....	34
3.2. Hipótesis Específicas	34
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	34

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	36
4.1. Método de investigación	36
4.2. Tipo de investigación	36
4.3. Nivel de investigación.....	36
4.4. Diseño de la investigación	36
4.5. Población y muestra	37
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	38
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	40
CAPÍTULO V RESULTADOS	41
5.1. Descripción de resultados	41
5.2. Contraste de hipótesis	50
5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 1	53
5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 2	54
5.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 3	55
5.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 4	56
5.2.7. Contrastación de la hipótesis específica 5	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	71
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	72
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de las variables	73
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento.....	74
Anexo N° 04: El instrumento de investigación	77
Anexo N° 05: Validez del Instrumento de Investigación Juicio de Experto	79
Anexo N° 06: Consentimiento informado	98
Anexo N° 07: Fotos de la aplicación del Instrumento	99

Contenido de tablas

Tabla 1. Servidores públicos del área de abastecimiento por puestos y regímenes laborales	37
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad de la burocracia.....	39
Tabla 3. Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios	39
Tabla 4. Escala de Vellis	39
Tabla 5. Frecuencia de la Burocracia	41
Tabla 6. Frecuencia de la División del trabajo	42
Tabla 7. Frecuencia del Principio de jerarquía.....	43
Tabla 8. Frecuencia de la Formalización.....	44
Tabla 9. Frecuencia de la Formalización de las comunicaciones.....	45
Tabla 10. Frecuencia de las Competencias técnicas.....	46
Tabla 11. Frecuencia de la Satisfacción laboral	47
Tabla 12. Frecuencia del Enfoque situacional intrínseco	48
Tabla 13. Frecuencia del Enfoque situacional extrínseco	49
Tabla 14. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio.....	50
Tabla 15. Valores del Rho de Spearman	51
Tabla 16. Correlación entre la Burocracia y la Satisfacción laboral	52
Tabla 17. Correlación entre la División del trabajo y la Satisfacción laboral.....	53
Tabla 18. Correlación entre el Principio de la Jerarquía y la Satisfacción laboral.....	54
Tabla 19. Correlación entre la formalización y la Satisfacción laboral	55
Tabla 20. Correlación de la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral	56
Tabla 21. Correlación de las competencias técnicas y la satisfacción laboral	57

Contenido de figuras

Figura 1. Histograma de la Burocracia	41
Figura 2. Histograma de la División del trabajo	42
Figura 3. Histograma del Principio de jerarquía	43
Figura 4. Histograma de la formalización.....	44
Figura 5. Histograma de la Formalización de las comunicaciones	45
Figura 6. Histograma de las Competencias técnicas	46
Figura 7. Histograma de la Satisfacción laboral	47
Figura 8. Histograma del Enfoque situacional intrínseco	48
Figura 9. Histograma del Enfoque situacional extrínseco.....	49

Resumen

La presente investigación titulada “Burocracia y Satisfacción Laboral en los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021”, tuvo como problema general de estudio: ¿Qué relación existe entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?; consecuentemente a ello, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021; en respuesta al problema planteado, formuló la hipótesis siguiente: Existe relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. Para lograr los objetivos, y probar la hipótesis, se utilizó el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 48 servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, la muestra fue de tipo no probabilístico, para la medición de las variables se recurrió al instrumento del cuestionario, en escala ordinal de tipo Likert, los cuales fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad fue sometida al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,980 para la variable Burocracia y de 0,973 para la variable satisfacción laboral. La conclusión principal fue: Existe relación entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. Consecuentemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,789. Por lo tanto, se concluye que, a menor burocracia, mayor será la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud.

Palabras clave: Burocracia, satisfacción laboral, división del trabajo, formalización, competencia técnica.

Abstract

The present investigation entitled "Bureaucracy and Job Satisfaction in public servants of the supply office of the Ministry of Health, Lima, 2021", had as a general study problem: What relationship exists between bureaucracy and job satisfaction of public servants? from the supply office of the Ministry of Health, Lima, 2021?; Consequently, the general objective was: To determine the relationship between bureaucracy and job satisfaction of public servants of the supply office of the Ministry of Health, Lima, 2021; In response to the problem posed, the following hypothesis was made: There is a relationship between bureaucracy and job satisfaction of public servants of the supply office of the Ministry of Health, Lima, 2021. To achieve our objectives, and test our hypothesis, we used the quantitative approach, as a general scientific method, of an applied type, correlational level and non-experimental design, our population was made up of 48 public servants from the supply office of the Ministry of Health, the sample was of a non-probabilistic type, for the measurement For the variables, we used the questionnaire instrument, on a Likert-type ordinal scale, which were validated by expert judgment, and the reliability submitted to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.980 for the Bureaucracy variable and 0.973 for the job satisfaction variable. Our main conclusion was: There is a relationship between Bureaucracy and job satisfaction of public servants in the supply office of the Ministry of Health, Lima, 2021. Consequently, a very high negative correlation is observed with an "r" = -0.789. Therefore, we conclude that the less bureaucracy, the greater the job satisfaction of the public servants of the supply office of the Ministry of Health.

Keywords: Bureaucracy, job satisfaction, division of labor, formalization, technical competence.

Introducción

En nuestro país, se han desarrollado políticas relacionadas a la modernización del Estado. No obstante, el modelo burocrático imperante en las entidades públicas representa un inconveniente para sus colaboradores, en efecto, constituyen factores que tienen un impacto en la satisfacción laboral.

La investigación realizada en la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), consideró como **objetivo** determinar la relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos y, por ende, consideró la aplicación del **método científico** bajo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de alcance transversal. En esa línea, la investigación presenta la siguiente estructura:

El **capítulo I** describe la realidad problemática desde el enfoque global, regional y nacional para explicar de manera específica la situación en la oficina de abastecimientos del MINSA. Este es un sustento para la formulación del problema y de los objetivos en la que se consideró además la delimitación y justificación de la investigación.

El **capítulo II** acondicionó los temas existentes en el desarrollo de la investigación, de modo que, en el marco teórico, se consideran los antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales que han desarrollado estudios similares, las bases teóricas que dan cimiento y solidez y; por último, para facilitar el consenso de los conceptos, se incluyó el marco conceptual.

El **capítulo III** enunció la hipótesis general y específica. Asimismo, se dan a conocer las siguientes variables investigadas: burocracia siendo la variable independiente y satisfacción laboral como la variable dependiente. Cabe mencionar, la inclusión de la matriz de operacionalización que añade como datos esenciales las dimensiones, indicadores y la escala de medición.

El **capítulo IV** explica la metodología científica, la cual le da orientación y enfoque a la investigación; de ahí que muestra el enfoque, tipo, nivel, y diseño. Asimismo, describe la población y muestra, así como, la técnica e instrumento que se utilizó para la recopilación de los datos, los cuáles fueron procedimientos de análisis de datos. Por otro lado, concluye con los aspectos éticos, con una exposición de integridad de la investigación para el desarrollo del estudio.

El **capítulo V** explica el análisis de los resultados brindados con el software SPSS versión 25. Los resultados obtenidos para determinar la fiabilidad fueron con el coeficiente de Alfa de Cronbach, de esta manera, la variable burocracia que de 0.980 (Tabla 2) y de satisfacción laboral de 0,973 (Tabla 3). Además, la validez fue corroborada por el juicio de expertos.

Finalmente, se plantea la discusión en la que se comparan los resultados del presente estudio con las hipótesis específicas. Asimismo, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos (matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, matriz de operacionalización del instrumento, la validez de juicio de expertos, el consentimiento informado y las evidencias en imágenes).

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El modelo burocrático empleado en las organizaciones públicas debería ser un modelo importante para la gestión de los servidores públicos; no obstante, la gestión burocrática en el aspecto gubernamental, representan en la actualidad una barrera a la crítica y a la libertad individual, debido a la intrusión de los responsables de las entidades públicas en la gestión de los trabajadores, que afectan, no sólo la satisfacción del trabajador, sino al entorno en general (Herrera, 2018).

En efecto, esta intromisión presenta ciertas características como el abuso y la gestión ineficaz, la parcialidad y poca transparencia, restar el valor a la profesionalidad y al mérito, adopta políticas oportunistas o socava la confianza de los compromisos (Zuwanic & Iacoviello, 2010). Estas peculiaridades desencadenan en una serie de factores que afectan la satisfacción del trabajador.

Ahora bien, teniendo en cuenta un enfoque global, en la actualidad, el modelo burocrático coexiste con otros modelos organizacionales, tanto en las entidades del sector público como en el privado, por ejemplo, en Europa, los modelos burocráticos del sector público, han direccionado al sector privado los procesos como los de distribución de bienes y gestación de servicios; en China, gobiernos del Este de Europa y otros países de África y del Asia, están suprimiendo el modelo burocrático mucho más rápido; por último, el sector privado está cambiando las estructuras burocráticas por otras más autónomas, achatadas y horizontales; que permiten reducir el exceso de las normas y la dependencia centralizada en la toma de decisiones (Huaco, 2010).

Por otra parte, en América Latina, se observa una debilidad del modelo burocrático al estar sujeto a la responsabilidad general del gobierno de turno, la que se manifiesta por la baja calidad o especialización profesional y estabilidad de los cargos directivos de

confianza (Zuñanic y Iacoviello, 2010).

De igual manera, en el Perú, Conexiónsan (2017) señaló que, contrario a la modernización del sistema administrativo del Estado, aún se presentan debilidades burocráticas; en esa línea, nuestro país se encuentra entre los 8 países más burocráticos a nivel mundial, cuyo efecto frena o ralentiza la competitividad (Gestión, 2016). En efecto, el modelo burocrático empleado actualmente en las entidades públicas constituye una barrera a las iniciativas del sector privado que perjudican la formalización de las organizaciones y el crecimiento económico (Huaco,2010).

En ese sentido, se observó en la oficina de abastecimientos del MINSA, procesos que están afectando la satisfacción de los servidores públicos y que se detallan a continuación: excesiva carga laboral, extensión forzada del horario de trabajo debido a la mayor asignación de tareas al personal con mayor experiencia y antigüedad, confusiones comunicacionales, diferencias en la remuneración según el tipo de contrato de trabajo, ausencia de apoyo administrativo, autonomía limitada del acceso a las plataformas del Sistema de Gestión Administrativa (SIGA) y del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) que generan dependencia y retraso en el proceso de contrataciones de bienes y servicios, carencia de sistemas de información integrado que refleje el avance de todas las etapas del proceso de la contratación y; la falta de solidez en la elaboración de los requerimientos de bienes y servicios.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en la oficina de abastecimientos del MINSA, ubicada en la Av. Salaverry 801, distrito de Jesús María, provincia de Lima, Departamento de Lima, Perú.

1.2.2. Delimitación temporal

El rango de tiempo para la realización del proyecto de investigación se dio entre julio y

noviembre del 2021.

1.2.3. Delimitación conceptual

El proyecto de investigación se circunscribe en las teorías relacionadas a las variables burocracia y satisfacción laboral.

1.3. Formulación del problema

De acuerdo con lo enunciado en los párrafos anteriores, la investigación estableció los límites de la realidad problemática enunciando el problema de la investigación:

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre el principio de jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre la competencia técnica y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima 2021?

1.4. Justificación

Carrasco (2017), señaló la importancia de justificar la investigación para explicar las causas o motivos de su realización, en ese sentido se expone a continuación la justificación social, teórica y metodológica:

1.4.1. Social

La investigación se justificó socialmente porque los resultados beneficiaran a los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, quienes cumplen una función a favor de sus clientes; en ese sentido, las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación favorecieron a los trabajadores y público en general.

1.4.2. Teórica

En cuanto a la justificación teórica, la investigación acondicionó las teorías existentes para dar soporte a las variables y dimensiones de la investigación.

1.4.3. Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente debido a que los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación cumplieron la rigurosidad del método científico, en tal sentido, los resultados son un estándar eficaz para otros investigadores que pretendan realizar estudios similares.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los

servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021

- Establecer la relación entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021
- Establecer la relación entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021
- Establecer la relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021
- Establecer la relación entre la competencia técnica y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021

Para una mejor comprensión lógica de lo expuesto en los párrafos anteriores se muestra en el Anexo 1 la correspondiente Matriz de consistencia.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vásquez (2021) efectuó la investigación: “Burocracia y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020”. Tuvo como objetivo determinar cómo incide la burocracia en la satisfacción laboral, de modo que, empleó el método cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra probabilística estuvo conformada por 238 servidores públicos. Como resultado observó que una organización al ser excelente y eficiente sus colaboradores tendrán una mayor satisfacción laboral. Concluyendo que de acuerdo con los resultados estadísticos que muestran un coeficiente de correlación $r = ,522$ la burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. La investigación realizada en una entidad estatal sirvió de aporte en la presente investigación; de modo que, se tomó en cuenta el instrumento que fue adaptado al presente estudio.

Ravilla y Salome (2021) realizó el estudio: “Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019”. Presentó como objetivo establecer la relación que existe entre la burocracia y la satisfacción de los usuarios, de manera que, emplearon el método científico de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 24 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario para la recopilación de datos. Como resultado, los investigadores observaron que, los encuestados perciben un conocimiento regular sobre la burocracia e igualmente, sobre la satisfacción del usuario, debido a que, en la institución educativa no se brinda al usuario un servicio de calidad. Concluyeron de acuerdo con los resultados estadísticos, que siendo el valor de la significancia $p = ,000$ y el coeficiente de correlación $r = ,991$; existe relación indirecta entre burocracia y la

satisfacción en los usuarios en la Universidad Peruana Los Andes 2019. La investigación realizada en una entidad privada con las variables sirvió de aporte en la presente investigación; de modo que, se tomó en cuenta el instrumento que fue adaptado al presente estudio.

Torres (2020) ejecutó un estudio: “Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2019”. Expuso como objetivo determinar cómo es la gestión administrativa. Uso el método cuantitativo, descriptivo, no experimental. Se consideró como población a todo el personal administrativo a quienes se les aplicó un cuestionario. Como resultado que los encuestados perteneciente a las áreas de logística, contabilidad y tesorería perciben de manera deficiente (60%), regular (93,3%) y regular (66,67%). Concluyó que dado el grado de significancia $p = ,000$ y el valor de H de Kruskal-Wallis = 26,003 comprobó que existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Lujan (2019) presentó la investigación: “Burocracia y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa Nuevo Chimbote, 2019”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la burocracia en el desempeño laboral. La metodología utilizada fue la cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del área personal a quienes se les aplicó un cuestionario por cada variable de estudio. La investigadora obtuvo como resultado que el 70% de los encuestados consideraron a la burocracia en un nivel medio, en tal sentido, consideró que acciones planificadas mejoran los procesos burocráticos ineficientes; por otra parte, el 70% de los encuestados consideraron el desempeño laboral en un nivel medio; en esa línea, observó la inexistencia de factores motivacionales que reconozcan el desempeño de los trabajadores. Concluyó con la existencia de una relación significativa entre la burocracia y el desempeño laboral al obtener un valor de

significancia p menor a 0,005 y un coeficiente de correlación de $r = ,667$.

Gomero (2019) sustentó el estudio: “Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la burocracia. La investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo-correlacional. Aplicó un cuestionario a 115 docentes. Los resultados hallaron una prevalencia de los datos de regular a malo y, de acuerdo al r de Spearman (0,669) una relación positiva, moderada y significativa.

Ventura (2017) desarrolló la investigación “La burocracia y las contrataciones del Estado del Instituto Peruano de Energía Nuclear, 2015” en la que formuló como objetivo determinar la relación de la burocracia y las contrataciones del estado, de modo que, empleó el método cuantitativo, no experimental, correlacional descriptiva de enfoque transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores a quienes se le sometió a un cuestionario de tipo dicotómico. Obtuvo como resultado que los procesos de control interno son aplicados de manera ineficiente; concluyendo que dado el valor de $\phi = ,770$ y una significancia de $p = ,04$; existe una relación positiva considerable y significativa entre las variables burocracia y contrataciones del Estado.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Reyes (2020) realizó la investigación “Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública”. Enunció como objetivo analizar la relación de la vigencia de la Teoría Burocrática planteada por Max Weber con la satisfacción laboral y empleó como metodología la cuantitativa, descriptiva, explicativa y además como instrumento un cuestionario a los 133 servidores públicos del Distrito Metropolitano de Quito. Como resultado observó un nivel alto de insatisfacción laboral debido a la creencia que el personal nombrado representa la imagen de la institución

y por ende mayor compromiso y; por otra parte, el personal provisional, muestran compromiso de corto plazo con la organización, de modo que sólo cumplen sus actividades para recibir su remuneración. El investigador concluyó que los componentes de la variable burocracia no son suficientes para comprender el nivel de satisfacción laboral de los servidores públicos.

Vargas y Flores (2020) desarrollaron el artículo de investigación: “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios”. Los investigadores tuvieron como propósito establecer la influencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en su desempeño. La población estuvo conformada por 193 especialistas bibliotecarios quienes fueron sometidos a un cuestionario y cuyos resultados encontraron que los factores inherentes a la cultura organizacional y la satisfacción laboral tienen correspondencia con la efectividad del desempeño de los bibliotecarios concluyendo que, a mayor percepción de la cultura y satisfacción mayor será la percepción del desempeño.

Salazar (2018) presentó la investigación “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” que tuvo como objetivo identificar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Como metodología empleó el enfoque cuantitativo, exploratoria, descriptiva, correlacional. Como muestra tomó 290 colaboradores a quienes se les entregó un cuestionario. Como resultado encontró que nivel de satisfacción laboral es del 70,96% y del compromiso organizacional 69,91%. Concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional,

Herrera (2017) desarrolló la investigación “El liderazgo organizacional y su incidencia en los resultados de satisfacción laboral en la Universidad Técnica de Machala”. Tuvo como objetivo determinar el estilo de liderazgo para determinar el

impacto en la satisfacción laboral. Metodología descriptiva, correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario a 385 integrantes de la universidad. Como resultado observó que los colaboradores presentaban una alta motivación por la práctica de diferentes factores como la aplicación de principios y valores, comunicación oportuna, capacitación, disponibilidad de recursos que generan un buen clima laboral. Concluyó que el liderazgo contribuye a la mejora de la satisfacción laboral sin embargo recomendó acciones de continua de mejora.

Dávila (2015) realizó un estudio “Influencia del sistema burocrático en la satisfacción del personal de ventanilla del Servicio de Rentas Internas, Quito – Ecuador” en la que consideró como objetivo identificar la influencia del sistema burocrático en la satisfacción personal. Empleó el método de tipo correlacional, no experimental. Como muestra poblacional consideró a 50 servidores. Como resultado encontró la existencia del 73,14% de factores de carácter burocrático siendo el principal el de la comunicación formal, no obstante, la satisfacción laboral es baja debido a las actividades rutinarias y a la presencia de procesos no estandarizados. En tal sentido, los factores burocráticos afectan de manera negativa la satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas o Científicas

2.2.1. Burocracia

Teoría de la burocracia

Galván (1980) indicó que los orígenes de la burocracia se evidencian desde la edad antigua. La expresión burocracia tiene su origen aproximadamente a mediados del siglo XVIII, cuyo vocablo obtiene diversos significados, y que, a decir de sus seguidores, se alejan del sentido popular de papeleo e ineficiencia. Por otra parte, El Diccionario de la lengua española señala que es una “Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios” (Real Academia

Española, 2020, definición 1); adicionalmente que es un “Conjunto de los servidores públicos” (Real Academia Española, 2020, definición 2). Chiavenato (2006) señaló que la burocracia es una organización humana sustentado en los principios de racionalidad. La racionalidad implica que los medios se seleccionan y utilizan con la mayor eficiencia para el logro de los objetivos (fines); motivo por el cual se tienen en cuenta los intereses colectivos y no los individuales, de modo que, mientras más racional sea una organización, los colaboradores se transforman en herramientas mecanicistas.

Los orígenes de la Teoría de la burocracia se remontan a los años 40, del siglo pasado, que se desarrolló basados en aspectos como: a) la crítica a las Teorías Clásica y de Relaciones Humanas, b) la carencia de una teoría organizacional, c) el cambio de organizaciones simple a complejas y; d) el aporte de la sociología a la administración (Chiavenato, 2006).

Weber (Galván, 1980) a inicios del siglo XX, postuló una teoría de las estructuras y las relaciones de autoridad, el modelo llamado burocracia, hace connotación a las características de diseño en una organización compleja, de manera que, podría ser utilizado en el gobierno, empresas industriales, ejército, etc. Asimismo, agregó que las operaciones de estas organizaciones deberían ser predecibles y productivas al contar con una línea de autoridad con jerarquías estrictas y reglamentos rígidos; en ese sentido, para el modelo burocrático es esencial la autoridad y la jerarquía (Stoner, 1996). Igualmente, Robbins & Coulter (2005) señalaron que para Weber esta “burocracia ideal”, ideológicamente similar a la administración científica, se caracterizaba por una estructura orgánica especializada, con jerarquías definidas que incluían normas estrictas y basado en las relaciones impersonales que le permitieron teorizar los procedimientos estructurales de las grandes organizaciones.

Administración pública y burocracia

Galván (1980) sostuvo que Weber desarrolló investigaciones en las empresas públicas para formular su modelo, principalmente debido a que observó la influencia de la gerencia científica en la administración pública en la aplicación de los principios de administración. Por otra parte, Herrera (2018) señaló que la aplicación del modelo de burocracia tiene un efecto negativo por la intromisión descontrolada del Estado en las actividades de los individuos y empresarial privado. Del mismo modo, Huaco (2010) indicó que el Perú ha recibido aceleradamente los cambios tecnológicos que influyen en los medios económico, social, jurídico y político; que han generado la apertura de cambio con iniciativas hacia el sector privado, impulso al emprendimiento, promoción de las micro y pequeñas empresas y de las exportaciones; no obstante, las instituciones del sector público que aplican la burocracia como un modelo de organización piramidal, vertical, jerarquizado, sobreexcedido de normativas, menoscaban la libertad y la capacidad de los servidores públicos, perjudicando su desempeño y haciéndolos vulnerables a la corrupción.

En efecto, de acuerdo a Robbins y Coulter (2005) el intento de Weber al formular un modelo ideal para las organizaciones complejas fue dejada de lado por la administración contemporánea, debido a que la aplicación de las características burocráticas limita la creatividad de los colaboradores y, asimismo, de la capacidad de reacción de la organización ante estímulos cambiantes y constantes.

2.2.2. Dimensiones de la burocracia.

A decir de Weber (Galván, 1980; Robbins y Coulter, 2005) son seis los elementos que constituyen el nivel de burocratización de una organización. La mayor o menor presencia de estos elementos indicará que la organización es más o menos burocrática, no obstante, en entidades complejas, los componentes se presentan en niveles disímiles. Los elementos son los siguientes: a) división del trabajo, b) jerarquía, c) selección formal, d) reglas y normas formales, e) impersonalidad y; f) orientación profesional.

Por el contrario, Hall (citado en Chiavenato, 2006) consideró que en la actualidad existen variantes en la burocratización en un permanente *continuum* de modo que, se aleja de la simple apreciación de calificar a una organización como burocrática o no burocrática. Consideró seis elementos: a) División del trabajo asentado en la especialización de funciones, b) Jerarquía de autoridad, c) Sistema de reglas y reglamentos, d) Formalización de las comunicaciones, e) Impersonalidad y; f) Selección y promoción basada en competencias técnicas.

División del trabajo

Chiavenato (2006) sostuvo que el sentido de la división del trabajo en una organización se da con los principios de racionalidad para ser más eficientes. Establece las funciones y atribuciones específicas de cada participante, así como sus competencias y responsabilidades, de forma que, cada colaborador tiene claro sus tareas, su capacidad de mando, sus deberes y derechos para no interferir con funciones ajenas y quebrar la estructura real.

Jerarquía de la autoridad

La estructura en una organización define las posiciones según el principio de jerarquía; de modo que, cada subordinado está sometido a la autoridad, inherente al cargo y no al colaborador, que ejerce control y/o supervisión en diferentes pisos; por otro lado, la distribución de la autoridad protege al colaborador del abuso jerárquico pues las acciones de los participantes están sometido a reglas y procedimientos que minimizan las confrontaciones (Chiavenato, 2006).

Formalización

Chiavenato (2006) señaló que una organización se unifica por medio de las normas y reglamentos debidamente formalizados por escrito, en ese sentido, como estructura social organizada, debe contar con una legislación propia que de dirección y legalidad a las funciones de las jefaturas y sus subordinados.

Formalización de las comunicaciones

Chiavenato (2009) sostuvo que busca dictar pautas a los miembros de una organización, estableciendo su documentación y difusión escrita para optimizar y estandarizar los procesos de comunicación.

Competencias técnicas

Según Chiavenato (2009) una organización burocrática debe tener en cuenta en el proceso de selección las habilidades específicas inherentes al puesto y la meritocracia; de modo que, la evaluación y clasificación objetiva prima sobre los criterios subjetivos y particulares a partir de exámenes y pruebas en el proceso de admisión y promoción del colaborador.

Para efectos del desarrollo de la investigación se tomó en cuenta las dimensiones de: (a) División del trabajo, (b) Principio de jerarquía, (c) Formalización, (d) Formalización de las comunicaciones y (e) Competencias técnicas

2.2.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un término que hace referencia a un cierto grado de comportamiento, en tal sentido, se considera como la actitud individual de un trabajador respecto a su centro de labores (Robbins y Coulter, 2005). En tal sentido, Pujol-Cols y Dabos (2018) sostuvieron que algunos estudiosos señalaron que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional del colaborador respecto al trabajo; otros la definieron desde un aspecto cognitivo, dado que, el trabajador, emite un juicio evaluativo y; por último, otros tuvieron un enfoque dual al señalar que la satisfacción laboral es un resultado de procesos emocionales y cognitivos.

Ahora bien, Chiavenato (2009) indicó que la satisfacción laboral tiene relación con la calidad de vida en la organización en función al nivel de satisfacción del colaborador dentro del trabajo. Elevar el nivel de satisfacción laboral permite a las

organizaciones atraer y retener al talento humano y, además, generar un clima laboral positivo que motiva y compromete al colaborador con la organización. No obstante, de forma general existen comportamientos que permiten entender las consecuencias de la insatisfacción y que se dan en las respuestas a la insatisfacción laboral: salida, voz, lealtad y negligencia.

Figura 1.

Respuestas a la insatisfacción en el trabajo



Nota.: la figura muestra los cuatros cuadrantes de insatisfacción del trabajo.

Fuente. Chiavenato (2009)

En la Figura 1 se observa que la respuesta salida, el colaborador muestra un comportamiento destructivo/activa que busca la salida de la organización. Por otra parte, la respuesta pasiva, negligencia, hace que el colaborador tolere peores condiciones, se ausente del centro de labores o sea un impuntual crónico con la prestación del mínimo esfuerzo y errores permanentes. En cuanto a la voz, es una respuesta del colaborador que busca la participación y la construcción activa y, por último, la lealtad es una respuesta constructiva pasiva que espera las mejores de las condiciones a partir de la confianza en sus superiores. Las respuestas de negligencia y salida tienen en cuenta factores de desempeño como la productividad, ausentismo y rotación (Robbins y Judge, 2009).

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

En la investigación realizado por Pujol-Cols y Dabos (2018) explicaron que una de las variantes para determinar la satisfacción laboral era el enfoque situacional. Esta

orientación señalaba que las organizaciones manifiestan diferentes situaciones intrínsecas y extrínsecas que afectan las actitudes y el bienestar, especialmente en lo que corresponde a la satisfacción laboral. Respecto al primero, se consideran como indicadores los siguientes: a) habilidades, b) identidad de la tarea, c) significancia de la tarea, d) autonomía y e) retroalimentación. En cuanto al segundo, según Ferguson y Cheek (2011) se refieren al ambiente donde se realiza el trabajo y tiene en cuenta como indicadores los siguientes: a) motivacional, b) mecanicista, c) biológico y; d) el perceptual.

2.3. Marco conceptual

Autoridad

Poder legítimo que se deriva de la posición de una persona en una organización formal. Confiere el derecho a dar órdenes y esperar obediencia. Es el poder institucionalizado y oficializado que depende de la legitimidad (Chiavenato, 2009).

Actitudes

Predisposición para responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. Constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación del individuo con los demás (Chiavenato, 2009).

Competencia específica

Se realizan con el propio trabajo, función o actividad que se realiza dentro de la empresa (Chiavenato, 2006)

Comunicación

Intercambio de información entre individuos (Chiavenato 2009).

Diseño organizacional

Estructura o formato organizacional (Robbins y Coulter, 2005).

Especialización

Distribución de diferentes actividades entre las personas con el propósito de aprovechar sus capacidades, ahorra tiempo, adquirir habilidades por medio de la capacitación y la práctica (Robbins y Judge, 2009).

Estandarización

Aplicación de normas fijas a efecto de homogeneizar los ciclos de producción y así abatir los costos y aumentar la eficiencia (Robbins y Coulter, 2005).

Habilidades técnicas

Saber utilizar los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para realizar tareas específicas del trabajo (Robbins y Coulter, 2005).

Liderazgo

Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado (Chiavenato 2009).

Meritocracia

Énfasis en el mérito y la competencia técnica de las personas. La comprobación del mérito personal exige títulos, concursos y pruebas de evaluación (Chiavenato 2009).

Normas

Regla que rige un procedimiento (Chiavenato 2009).

Poder

Potencial de una persona para influir en otras. Capacidad de ejercer influencia, aun cuando no se ejerza (Galván, 1980).

Procedimiento

Formas de ejecutar o realizar los programas (Chiavenato, 2006).

Racionalidad

Adecuación de los medios a los fines para garantizar la eficiencia de la organización (Galván, 1980).

Retroalimentación

Mecanismo mediante el cual una parte de la energía de salida de un sistema regresa al punto de entrada a fin de alterarla (Galván, 1980).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.
- Existe relación entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.
- Existe relación entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.
- Existe relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.
- Existe relación entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1. Variable 1: Burocracia

Definición conceptual; En concordancia con Weber (citado en Chiavenato, 2009) la burocracia se refiere a organizaciones racionales que direccionan sus estrategias para el cumplimiento de las metas teniendo en cuenta el interés corporativo y no las individuales.

Definición operacional; la variable Burocracia será medida por los componentes:

División del trabajo, principio de la jerarquía, formalización, formalización de las comunicaciones y la competencia técnica; a través de un cuestionario de 14 ítems con escala de Likert.

3.3.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual, Chiavenato (2009) señaló que es una percepción del trabajador al conseguir requisitos mínimos que le den una satisfacción individual como resultado de su experiencia laboral.

Definición operacional; La variable Satisfacción Laboral será medida por los componentes: enfoque situacional y extrínseco; a través de un cuestionario de 14 ítems con escala de Likert

3.3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables se observa en el Anexo 2.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Palacios, Romero y Ñaupas (citado en Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2015) refieren que el sendero de conocimientos se desarrolla desde el planteamiento del problema hasta la sustentación del informe; en tal sentido, la presente investigación utilizó la metodología científica cumpliendo con una secuencia de procedimientos lógicos y coherentes en todas sus etapas para el desarrollo del estudio.

Por otro lado, como método general presentó un enfoque cuantitativo, de esta manera se usó herramientas de análisis matemáticos y estadísticos para cuantificar las variables de estudio. Asimismo, se consideró el específico de hipotético-deductivo, ya que, a partir de los fenómenos particulares, se pronosticó y validó las hipótesis enunciadas.

4.2. Tipo de investigación

De tipo básica, ya que se situó concretamente dentro de los conocimientos teóricos para la ejecución de la investigación (Ñaupas et al., 2015). En ese sentido, la investigación permaneció en las teorías relacionadas con las variables de estudio.

4.3. Nivel de investigación

Carrasco (2017) refirió que una investigación es correlacional al buscar la relación entre las variables. Por ello, se estableció una relación estadística entre la variable independiente, burocracia y la variable dependiente, satisfacción laboral.

4.4. Diseño de la investigación

Carrasco (2017) señaló que, el diseño no experimental de una investigación no se manipula intencionadamente las variables. De esta manera, la investigación no alteró ninguna condición relacionada con los hechos o fenómenos que se presentaron.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Según Carrasco (2017), la población es el conjunto total de los elementos que muestran características requeridas para una investigación. De esta manera, el estudio consideró como población, según la tabla 1, a los 48 servidores públicos de la Oficina de Abastecimientos del Ministerio de Salud.

Tabla 1

Servidores públicos del área de abastecimiento por puestos y regímenes laborales

Posición	Total
Jefe de Abastecimiento	1
Jefe de Programación y Adquisiciones	1
Coordinador (Compras menores a 8 U.I.T.)	1
Coordinador de ejecución contractual	1
Coordinador de Terceros	1
Coordinador de Procedimientos de selección	1
Coordinador de Archivo	1
Especialistas	40
Secretarias	1
TOTAL	48

Fuente: Elaboración propia

4.5.2. Muestra

Hernández y Sampieri (2018) refieren que la muestra es una parte de los elementos representativos de la población. En ese sentido, dado el reducido número de servidores públicos que laboran en la Oficina de Abastecimientos del MINSA, se tomó como muestra el mismo número poblacional de la Tabla 1. De esta manera, se tuvo en cuenta una muestra censal.

4.5.3. Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico, pues la investigación tomó como muestra el total de la población, teniendo en cuenta el siguiente criterio de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA; que tengan más de tres meses de antigüedad y se encuentren en calidad de activos en oficina.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**4.6.1. Técnicas**

Según Ñaupas et al. (2015), las técnicas son las normas y procedimientos empleados para lograr los objetivos planteados en una investigación y los instrumentos son las herramientas para alcanzarlas. En ese sentido, la investigación utilizó como técnica la encuesta.

4.6.2. Instrumentos

Los instrumentos son herramientas necesarias para la recolección ordenada y sistemática de los datos (Ñaupas et al., 2015). El instrumento que se utilizó es el Cuestionario de Opinión sobre la Burocracia y la Satisfacción Laboral en el presente estudio será el cuestionario (Anexo 4). Este cuenta con 28 ítems y, son de uso exclusivo para la investigación. Cabe mencionar, que el instrumento contuvo respuestas optativas, es decir, utilizó la escala de Likert para que el encuestado seleccione una respuesta entre cinco posibilidades, que son las siguientes:

1 = Muy en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo y; 5= Muy de acuerdo.

4.6.3. Validez

Los instrumentos propuestos por la investigación fueron sometidos a la evaluación de juicio de expertos mediante la revisión de validez de contenido y el grado de nexo de los indicadores que miden las variables (Anexo 5).

4.6.4. Confiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos se cumple cuando los resultados de una evaluación guardan semejanza con la anterior, por lo que, al aplicarse en diferentes oportunidades los resultados serán similares (Ñaupas et al., 2015).

Los resultados obtenidos, en cada instrumento, fueron tabulados y analizados en el programa estadístico SPSS para determinar la fiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados de la variable Burocracia fue de 0,980 (Tabla 2) y de Satisfacción laboral de 0,973 (Tabla 3); que de acuerdo con la Escala de Vellis (Tabla 4) demuestran muy alta confiabilidad.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad de la burocracia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	14

Fuente: SPSS

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,973	14

Fuente: SPSS

Tabla 4

Escala de Vellis

Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Niveles	Magnitud
0,81 – 1,00	muy alta confiabilidad
0,61 – 0,80	alta confiabilidad
0,41 – 0,60	moderada confiabilidad
0,21 – 0,40	baja confiabilidad
0,01 – 0,20	muy baja confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Fuente: SPSS

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez aprobado los instrumentos mediante la evaluación del juicio de expertos, se realizó las coordinaciones con los responsables de la Oficina de Abastecimientos del MINSA con la finalidad de determinar el tiempo y espacio para la aplicación del cuestionario. Los datos recolectados fueron tabulados en una hoja Excel para luego ser exportados al programa estadístico SPSS versión 25, en la que se realizaron los siguientes análisis que se mencionarán a continuación.

El análisis descriptivo

Por un lado, el análisis descriptivo permitió ordenar los datos en las tablas de frecuencia y gráficos para validar los objetivos propuestos en la investigación.

El análisis inferencial

Por otro lado, el análisis inferencial permitió realizar la contrastación de las hipótesis, para ello se realizó la prueba de normalidad de shapiro wilk que determinaron que los datos son paramétricos; por ende, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación consideró el cumplimiento de los principios y normas que rigen los aspectos éticos, respetando los criterios para el desarrollo del proyecto de investigación dictados por la Universidad Peruana Los Andes; en ese sentido, la autora de la investigación presentará la declaración jurada de autoría y se someterá a las evaluaciones correspondientes.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Tabla 5

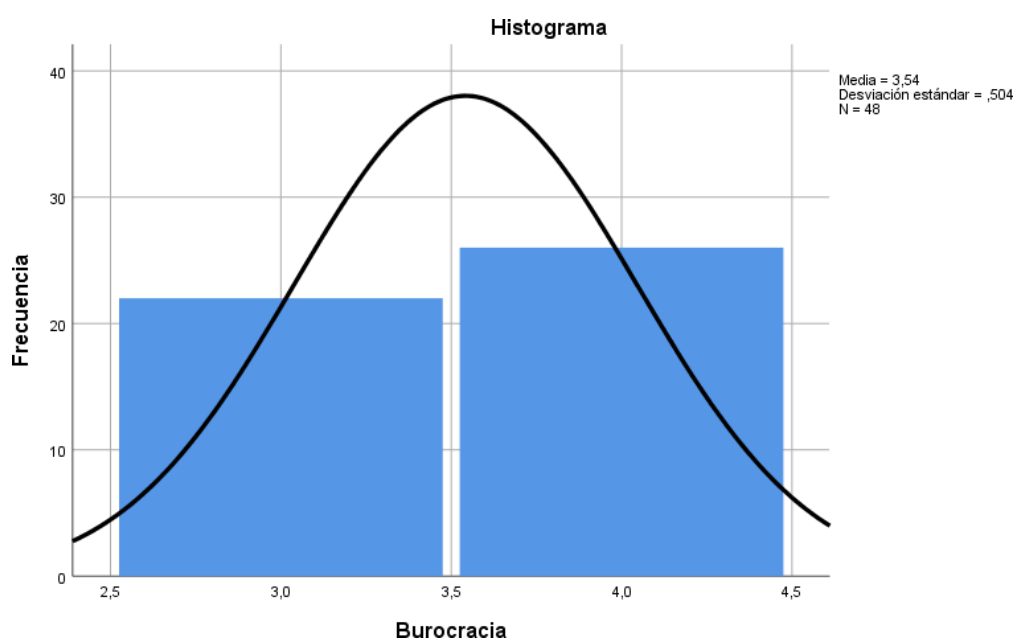
Frecuencia de la Burocracia

	Burocracia			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	45,8	45,8	45,8
De acuerdo	26	54,2	54,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 1

Histograma de la Burocracia



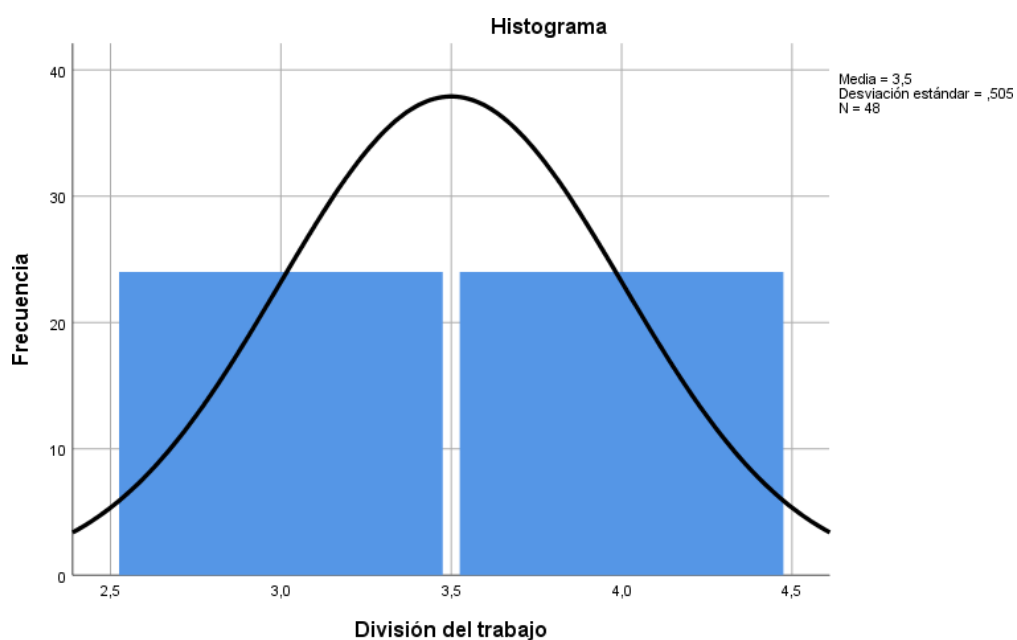
Fuente: SPSS

En la tabla 5, y figura 1, se observa que el 54,2% (26) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con la burocracia; y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, sólo el 45,8% (22).

Tabla 6*Frecuencia de la División del trabajo*

División del trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 2*Histograma de la División del trabajo*

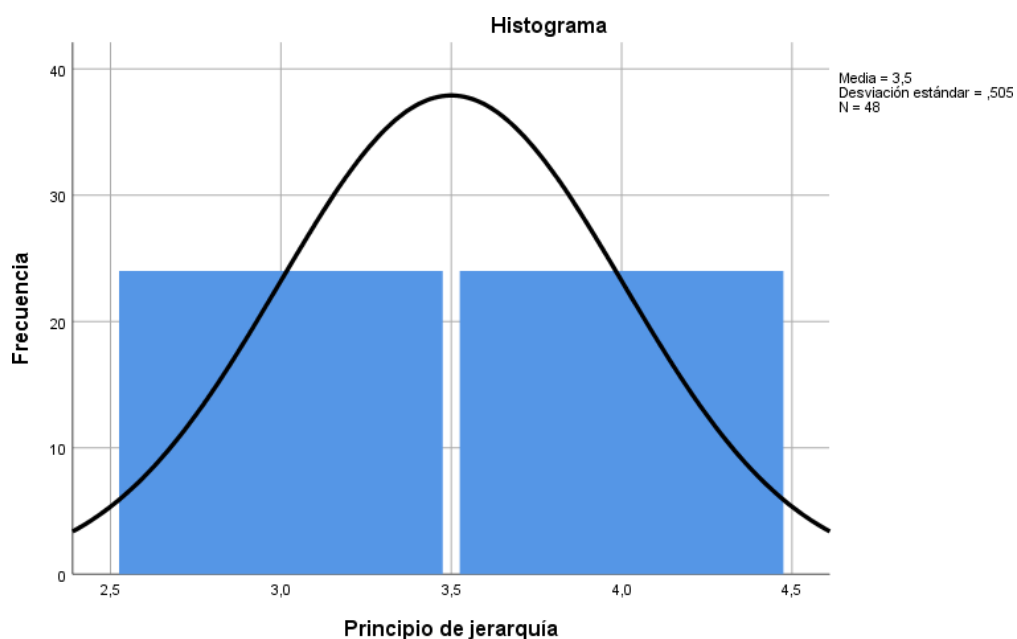
Fuente: SPSS

En la tabla 6, y figura 2, se observa que el 50,0% (24) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con la división del trabajo; y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50,0% (24).

Tabla 7*Frecuencia del Principio de jerarquía*

Principio de jerarquía				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 3*Histograma del Principio de jerarquía*

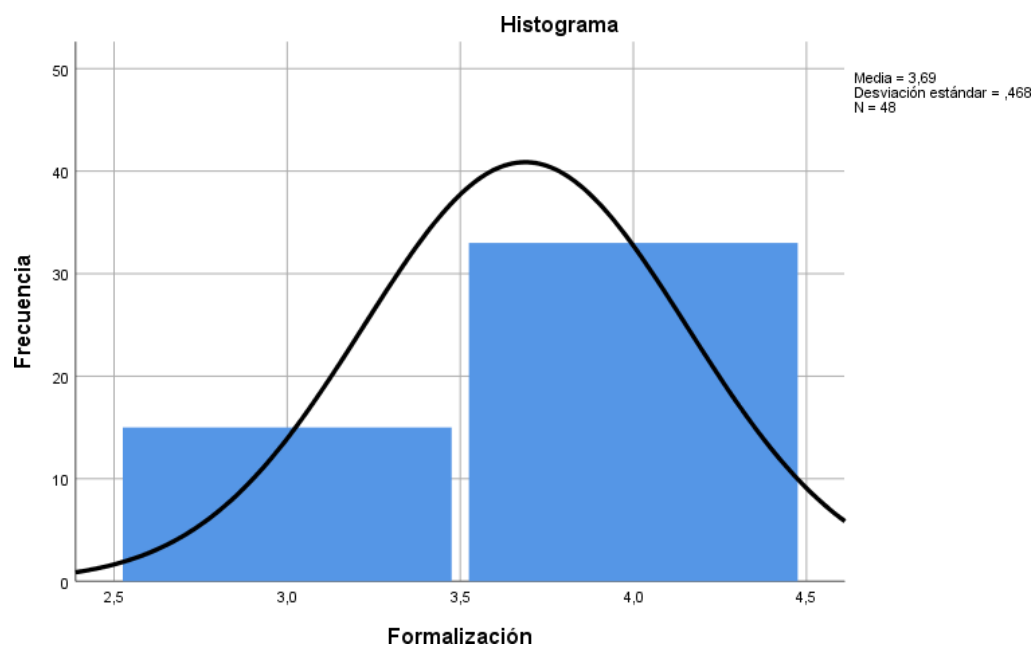
Fuente: SPSS

En la tabla 7, y figura 3, se observa que el 50,0% (24) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con el principio de la jerarquía; y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50,0% (24).

Tabla 8*Frecuencia de la Formalización*

	Formalización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	33	68,8	68,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 4*Histograma de la formalización*

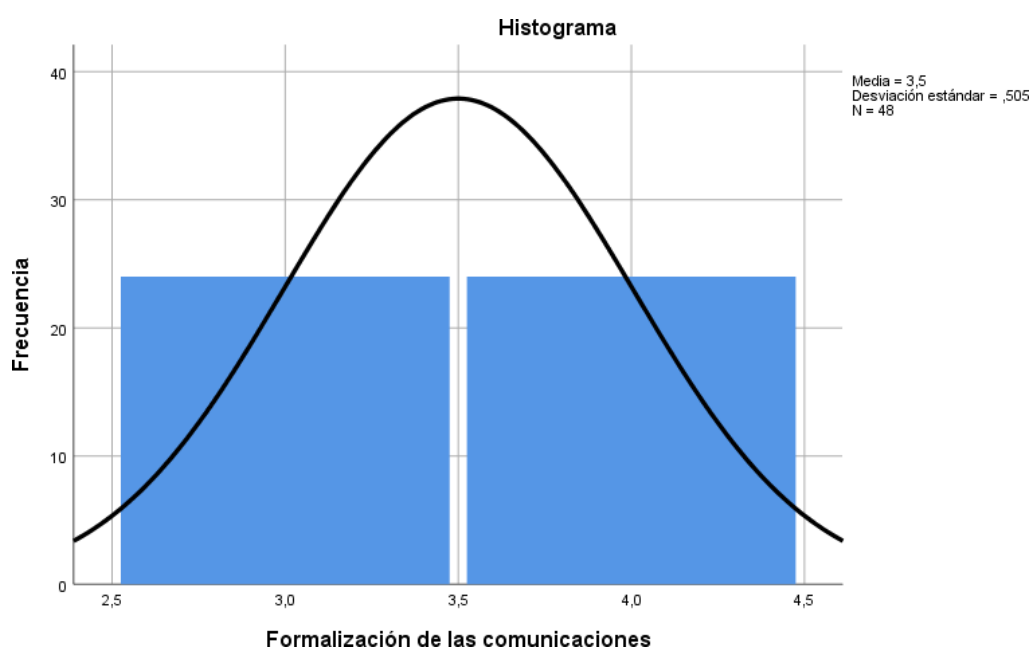
Fuente: SPSS

En la tabla 8, y figura 4, se observa que el 68,8% (33) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con la formalización; y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, sólo el 31,3% (15).

Tabla 9*Frecuencia de la Formalización de las comunicaciones*

Formalización de las comunicaciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 5*Histograma de la Formalización de las comunicaciones*

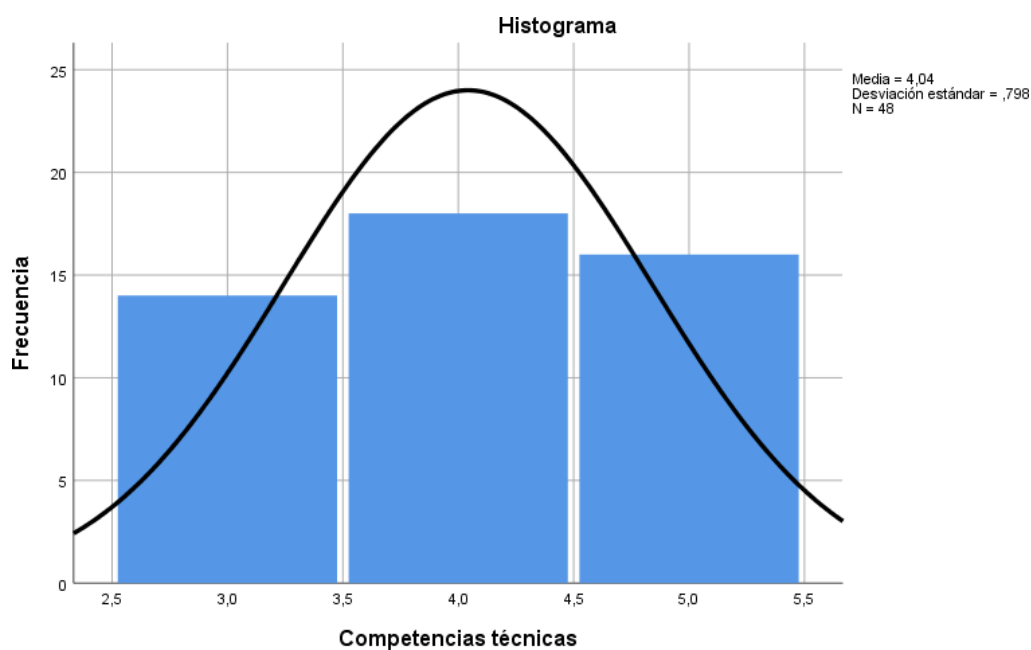
Fuente: SPSS

En la tabla 9, y figura 5, se observa que el 50,0% (24) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con la formalización de las comunicaciones; y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50,0% (24).

Tabla 10*Frecuencia de las Competencias técnicas*

Competencias técnicas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	29,2	29,2	29,2
De acuerdo	18	37,5	37,5	66,7
Muy de acuerdo	16	33,3	33,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 6*Histograma de las Competencias técnicas*

Fuente: SPSS

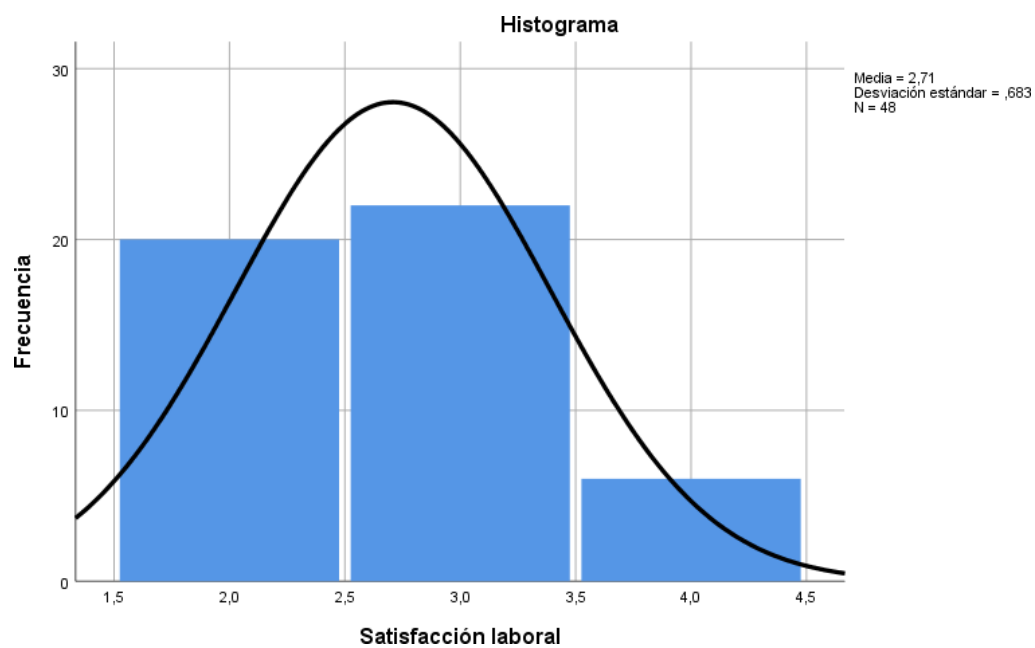
En la tabla 10, y figura 6, se observa que el 37,5% (18) de los encuestados percibieron estar de acuerdo con las competencias técnicas; el 33,3% (16) muy de acuerdo y, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29,2% (14).

Tabla 11

Frecuencia de la Satisfacción laboral

Satisfacción laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	41,7	41,7	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	45,8	45,8	87,5
De acuerdo	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 7*Histograma de la Satisfacción laboral*

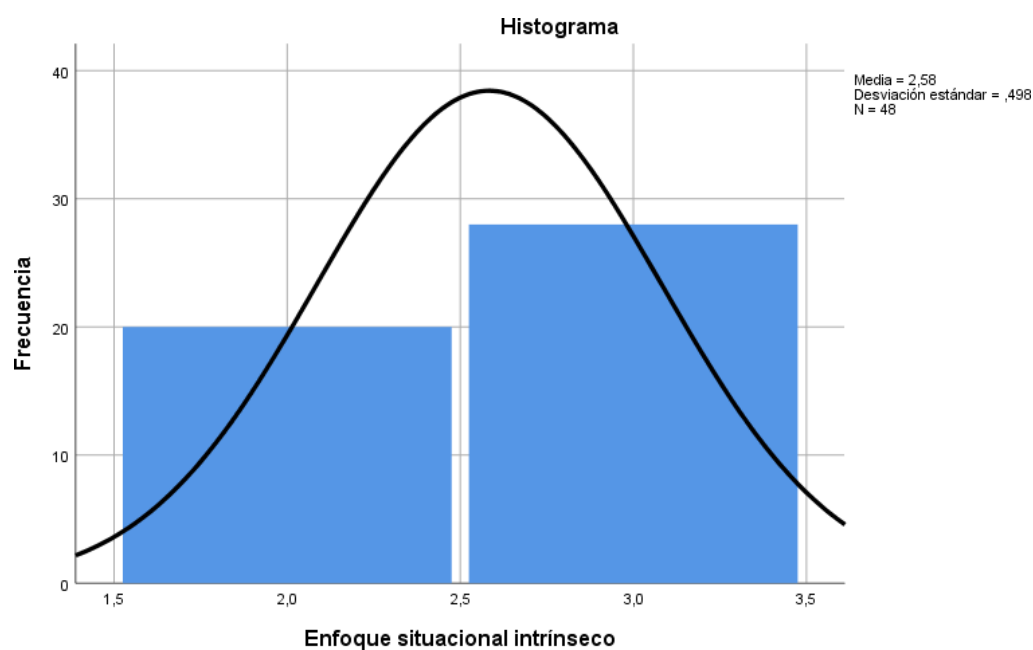
Fuente: SPSS

En la tabla 11, y figura 7, se observa que el 45,8% (22) de los encuestados percibieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo el 12,5% (6) de acuerdo.

Tabla 12*Frecuencia del Enfoque situacional intrínseco*

Enfoque situacional intrínseco				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	41,7	41,7	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	58,3	58,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 8*Histograma del Enfoque situacional intrínseco*

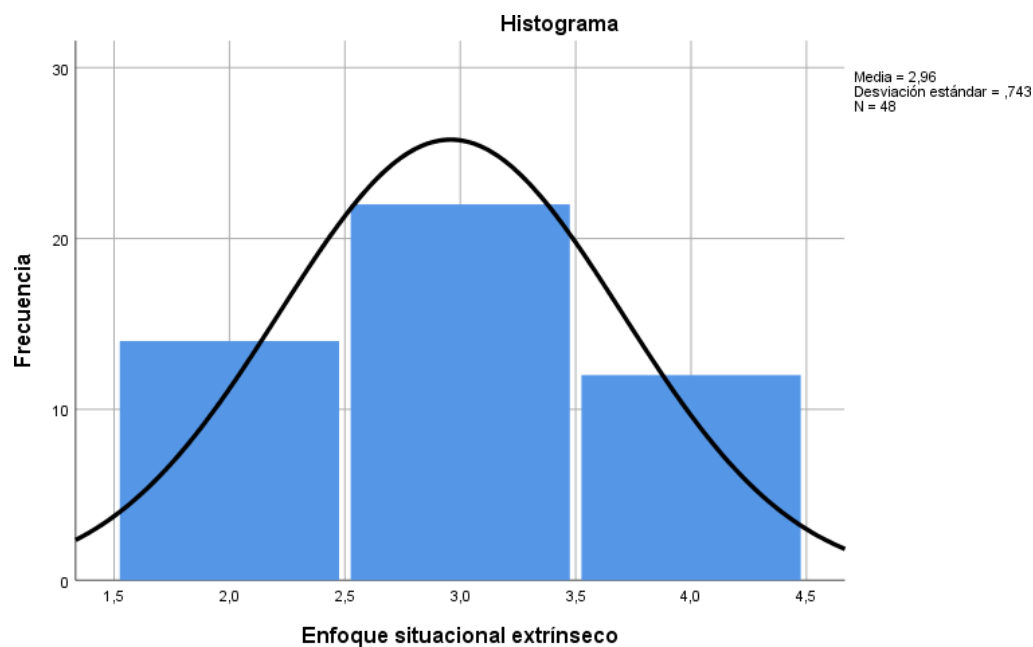
Fuente: SPSS

En la tabla 12, y figura 8, se observa que el 58,3% (28) de los encuestados percibieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enfoque situacional intrínseco; y, sólo el 41,7% (20) en desacuerdo.

Tabla 13*Frecuencia del Enfoque situacional extrínseco*

	Enfoque situacional extrínseco			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	29,2	29,2	29,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	45,8	45,8	75,0
De acuerdo	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 9*Histograma del Enfoque situacional extrínseco*

Fuente: SPSS

En la tabla 13, y figura 10, se observa que el 45,8% (22) de los encuestados percibieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enfoque situacional extrínseco; el 29,2% (14) en desacuerdo y, sólo el 25,0% (12) de en acuerdo.

5.2. Contraste de hipótesis

5.2.1. Prueba de la normalidad

H_0 : Los datos de la distribución de las variables y dimensiones son normales.

H_a : Los datos de la distribución de las variables y dimensiones no son normales.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión:

Si el p -valor $\geq 0,05$; entonces concluimos H_0

Si el p -valor $< 0,05$; entonces concluimos H_a

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Burocracia	0,634	48	0,000
División del trabajo	0,637	48	0,000
Principio de jerarquía	0,637	48	0,000
Formalización	0,584	48	0,000
Formalización de las comunicaciones	0,637	48	0,000
Competencias técnicas	0,802	48	0,000
Satisfacción laboral	0,779	48	0,000
Enfoque situacional intrínseco	0,627	48	0,000
Enfoque situacional extrínseco	0,810	48	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

En consideración a que la muestra estuvo conformada por un número menor a 50 elementos, se tuvo en cuenta la prueba estadística de Shapiro-Wilk. La tabla 14 muestra que los datos de la variable burocracia y sus dimensiones: división del trabajo, principio de jerarquía, formalización, formalización de las comunicaciones y competencia técnica; y; de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones: enfoque situacional intrínseca y enfoque situacional extrínseca; tienen un p -valor = 0,000; p -valor $< 0,05$; que, de acuerdo a la regla de decisión, los datos no son normales; es decir, son no paramétricos; de modo que, se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Escala de valores de correlación del Rho de Spearman

Bisquerra (2009) señaló que la escala de correlación del Rho de Spearman contiene valores entre -1,00 y +1,00; en tal sentido, cuando el resultado está más cercano a la unidad, se interpreta que es moderada, alta o muy alta, positiva o negativa.

Tabla 15

Valores del Rho de Spearman

Rangos de valoración		Interpretación
De	A	
-0.91	-1	Correlación muy alta
-0.71	-0.9	Correlación alta
-0.41	-0.7	Correlación moderada
-0.21	-0.4	Correlación baja
0	-0.2	Correlación nula
0	0.2	Correlación nula
0.21	0.4	Correlación baja
0.41	0.7	Correlación moderada
0.71	0.9	Correlación alta
0.91	1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009)

La tabla 15 muestra los rangos de valoración y las respectivas interpretaciones de la correlación del Rho de Spearman:

Ahora bien, para contrastar las hipótesis se consideró los siguientes pasos:

- Prueba estadística de Spearman
- Nivel de confianza: 95% ($\alpha= 0.05$)
- Reglas de decisión:
 - Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula (H_0).
 - Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula (H_0).

5.2.2. Contrastación de la hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021.

H_a : Existe relación entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 16

Correlación entre la Burocracia y la Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Burocracia	Satisfacción laboral
Burocracia	Coefficiente de correlación	1,000	-,789**
	Sig. (bilateral)		0,000
Rho de Spearman	N	48	48
	Coefficiente de correlación	-,789**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 16; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre la burocracia y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,789) es muy alta y negativa; además, es significativo, debido a que, el *p*-valor (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor burocracia habrá menor satisfacción laboral y; a menor burocracia habrá mayor satisfacción laboral.

5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor $< 0,05$ se rechaza H₀

Tabla 17

Correlación entre la División del trabajo y la Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		División del trabajo	Satisfacción laboral
División del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,832**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	48	48
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,832**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 17; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre la división del trabajo y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,832) es muy alta y negativa; además, es significativo, debido a que, el *p-valor* (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor división del trabajo habrá menor satisfacción laboral y; a menor división del trabajo habrá mayor satisfacción laboral.

5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

H_a : Existe relación entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p -valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p -valor $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 18

Correlación entre el Principio de la Jerarquía y la Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Principio de jerarquía	Satisfacción laboral
Principio de jerarquía	Coefficiente de correlación	1,000	-,832**
	Sig. (bilateral)		0,000
Rho de Spearman	N	48	48
	Coefficiente de correlación	-,832**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 18; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,832) es muy alta y negativa; además, es significativo, debido a que, el p -valor (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor principio de la jerarquía habrá menor satisfacción laboral y; a menor el principio de la jerarquía habrá mayor satisfacción laboral.

5.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor $< 0,05$ se rechaza H₀

Tabla 19

Correlación entre la formalización y la Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Formalización	Satisfacción laboral
Formalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,673**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	48	48
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 19; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre la formalización y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,673) es moderada y negativa; además, es significativo, debido a que, el p-valor (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor formalización habrá menor satisfacción laboral y; a menor formalización habrá mayor satisfacción laboral

5.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

H_a : Existe relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p -valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p -valor $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 20

Correlación de la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Formalización de las comunicaciones	Satisfacción laboral
Formalización de las comunicaciones	Coefficiente de correlación	1,000	-,832**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	48	48
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,832**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 20; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,832) es alta y negativa; además, es significativo, debido a que, el p -valor (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor formalización de las comunicaciones habrá menor satisfacción laboral y; a menor formalización de las comunicaciones habrá mayor satisfacción laboral.

5.2.7. Contrastación de la hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

H_a : Existe relación entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 21

Correlación de las competencias técnicas y la satisfacción laboral

Correlaciones			
		Competencias técnicas	Satisfacción laboral
Competencias técnicas	Coeficiente de correlación	1,000	-,851**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	48	48
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,851**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	48	48

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

Fuente: SPSS

En la tabla 21; se observa que, para un 95% de nivel de confianza, existe correlación lineal significativa entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de correlación (-0,851) es alta y negativa; además, es significativo, debido a que, el p-valor (0,000) es menor a la significancia ($\alpha=5\%$), donde podemos afirmar que se comprueba la hipótesis de investigación: Existe relación inversa entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor competencia técnica habrá menor satisfacción laboral y; a menor competencia técnica habrá mayor satisfacción laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar, se tuvo en cuenta el aporte de diversos estudios similares que antecedieron la presente investigación; en ese sentido, como antecedentes nacionales se tuvo en cuenta a:

En el propósito del objetivo general; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 54,2% (26) de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la burocracia, mientras que un 45,8% (22) están ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5%

(6) de acuerdo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 45,8% (22) consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo.

Por otra parte, el análisis inferencial mostró una significancia de $p\text{-valor}=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman; de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSa, Lima, 2021.

Estos resultados se dieron; debido a que, en la entidad se manifiestan ciertos estímulos burocráticos que tiene incidencia en los trabajadores del área de abastecimiento que afectan en especial su autonomía y la retroalimentación y; por otro lado, estas incitaciones están alejadas de una gestión que impulse una cultura cooperativa y de reconocimiento de capacidades que genere motivación. Estas circunstancias coinciden con los estudios de Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación del tipo indirecta entre las variables; debido principalmente a la ausencia de calidad en los servicios, la baja capacitación y a competencias del personal que satisfacen el cumplimiento de las tareas; de igual manera, Vásquez (2021) encontró que la variable burocracia incide directamente en la satisfacción laboral; dado que, los servidores observaron la importancia que laborar

en una entidad eficiente genera un ambiente adecuado para el desenvolvimiento de sus actividades de manera satisfactoria. En la contrastación teórica, Chiavenato (2006) señala que la satisfacción laboral tiene relación con la calidad de vida en la organización en función al nivel de satisfacción del colaborador dentro del trabajo. Elevar el nivel de satisfacción laboral permite a las organizaciones atraer y retener al talento humano y, además, generar un clima laboral positivo que motiva y compromete al colaborador con la organización.

En cuanto al objetivo específico 1; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 50,0% (24) de los encuestados, consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la división del trabajo, mientras que un 50,0% (24) están de acuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo; además, el análisis inferencial mostró una significancia de $p_valor=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman; de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. Estos resultados se dieron; debido a que, los servidores públicos refieren que hay la actual estructura organizacional no les permite realizar un desempeño eficiente de sus funciones, en la que se observa el desarrollo de tareas ajenas a las funciones del puesto y de sus competencias. Estos resultados coinciden con Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación indirecta entre las variables; debido a que, la relación de división de trabajo y la satisfacción laboral se debe tener un equipo de trabajo consolidado, que permita un grado de interdependencia y compromiso con objetivos comunes.

En la contrastación teórica, Chiavenato (2006) señala que una buena distribución de las tareas a los colaboradores manifiesta un sentido racional de las actividades y de su finalidad; de modo que, si la división o reparto de labores es correcta y adecuada tendrá incidencia adecuada en la satisfacción laboral.

Respecto al objetivo específico 2; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 50,0% (24) de los encuestados, consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el principio de jerarquía, mientras que un 50,0% (24) están de acuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo; además, el análisis inferencial mostró una significancia de $p_valor=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman; de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre el principio de jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. Estos resultados muestran que los desórdenes de la organización respecto a la jerarquía que algunos responsables no la asumen con liderazgo y eficiencia, como la falta de empoderamiento, favoritismos, que no coinciden con las normativas vigentes. Estos resultados coinciden con Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación indirecta entre las variables; debido a que, en la Oficina de abastecimiento del MINSA no se halla el abuso jerárquico, esto genera que exista una satisfacción laboral en los colaboradores ya que no están sometidos a la carga de trabajo y los colaboradores puedan cumplir con los objetivos de la organización. En la contrastación teórica, Chiavenato (2006) manifiesta que las habilidades de liderazgo son vincular conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que necesita un gerente para manejar de manera efectiva múltiples tareas administrativas y en diversas actividades.

Sobre el objetivo específico 3; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 68,8% (33) de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la formalización, mientras que un 31,3% (15) ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo; además, el análisis inferencial mostró una significancia de $p_valor=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman; de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA Lima, 2021. Estos resultados se dieron; debido a que, se identifica también que la organización cuenta con normativas rígidas que no les permiten guiarse y desarrollar las tareas asignadas, dando la sensación entre ellos que solo son un elemento que debe cumplir un cargo, desmereciendo la figura de colaborador. Estos resultados coinciden con Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación indirecta entre las variables; debido a que, existe deficiencias de implementación sobre las normas y reglamentos institucionales. En la contrastación teórica, podemos observar que Chiavenato (2006) manifiesta que toda estructura social organizada debe contar con una regulación interna que facilite el direccionamiento y legalidad de todos los colaboradores.

A su vez, el objetivo específico 4; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 50,0% (24) de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la formalización de las comunicaciones, mientras que un 50,0% (24) ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo; además, el análisis inferencial mostró una significancia de $p_valor=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman;

de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. Estos resultados muestran que existen problemas relacionados al uso eficiente de los canales de comunicación actuales, que no son suficientes para la comprensión del colaborador afectando su satisfacción. Estos resultados coinciden con Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación indirecta entre las variables; debido a que, la comunicación organizacional se convierte en una herramienta que ayuda a relacionar con los distintos departamentos que componen la empresa, influye en el ambiente de trabajo y predecir sus resultados directamente al colaborador. Chiavenato (2009), sostuvo que para gozar de una buena satisfacción laboral se debe incluir la comunicación y el buen desenvolvimiento del colaborador que genere una mayor confianza y a una reducción de los conflictos.

Por último, el objetivo específico 5; se pudo observar que el análisis descriptivo muestra que el 37,5% (18) de los encuestados, consideran estar de acuerdo con las competencias técnicas, mientras que un 33,3% (16) muy de acuerdo; y sólo, el 29,2% (14) ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la opinión de la satisfacción laboral, el 45,8% (22) de los colaboradores consideraron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41,7% (20) en desacuerdo y, sólo un 12,5% (6) de acuerdo; además, el análisis inferencial mostró una significancia de $p_valor=0,000<0,05$; en la prueba estadística de Rho de Spearman; de ahí que, se aceptó el siguiente enunciado: Existe relación entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. Estos resultados se dieron; a la permanente debilidad de la organización en el incumplimiento de la meritocracia en el cual los trabajadores perciben la presencia de colaboradores que no guardan las competencias para asumir el puesto estratégico en el área de abastecimiento.

Estos resultados coinciden con Ravilla y Salomé (2021) quienes encontraron una relación indirecta entre las variables; debido a que, las competencias técnicas vienen a constituir la suma de todas las habilidades de la persona cuando enfrenta a desafíos mayores en el presente siglo, en especial si se trata de conocimientos y los manejos de la gestión esto ayuda a la satisfacción laboral para la capacidad de desempeño efectivo de cada colaborador en una determinada actividad laboral. En la contrastación teórica, podemos observar que Chiavenato (2006) manifiesta que se debe tener en cuenta en los procesos de selección y de gestión del talento la medición de las habilidades, conocimientos y experiencias del recurso humano; en el cual tenga prioridad el concepto de meritocracia.

CONCLUSIONES

En el estudio “Burocracia y Satisfacción Laboral en los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021” se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,789$ y al $p\text{-valor} < 0,05$ ($p\text{-valor}=0,000$), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor burocracia habrá menor satisfacción laboral y; a menor burocracia habrá mayor satisfacción laboral.
2. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,832$ y al $p\text{-valor} < 0,05$ ($p\text{-valor}=0,000$), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor división del trabajo habrá menor satisfacción laboral y; a menor división del trabajo habrá mayor satisfacción laboral.
3. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,832$ y al $p\text{-valor} < 0,05$ ($p\text{-valor}=0,000$), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre el principio de la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor principio de la jerarquía habrá menor satisfacción laboral y; a menor el principio de la jerarquía habrá mayor satisfacción laboral.
4. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,673$ y al $p\text{-valor} < 0,05$ ($p\text{-valor}=0,000$), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre la formalización y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, 2021. De donde se infiere que: A mayor formalización habrá menor satisfacción laboral y; a menor formalización habrá mayor satisfacción laboral.

5. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,832$ y al p-valor $< 0,05$ (p-valor=0.000), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, 2021. De donde se infiere que: A mayor formalización de las comunicaciones habrá menor satisfacción laboral y; a menor formalización de las comunicaciones habrá mayor satisfacción laboral.
6. Dado el coeficiente de correlación $r = -0,851$ y al p-valor $< 0,05$ (p-valor=0.000), se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que: Existe relación inversa entre las competencias técnicas y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del MINSA, Lima, 2021. De donde se infiere que: A mayor competencia técnica habrá menor satisfacción laboral y; a menor competencia técnica habrá mayor satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones expuestas en el presente trabajo se recomienda a los responsables del área de abastecimiento los siguientes con la finalidad de mejorar los aspectos de satisfacción laboral de sus colaboradores:

1. Respecto al objetivo general: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del MINSA, realizar un diagnóstico sobre la gestión actual que mantienen rasgos burocráticos alejados de una gestión pública que se oriente a la modernización en tal sentido, se debe tomar en cuenta aspectos de planificación estratégica, un mejor diseño estructural, una adecuada política de gestión de los recursos humanos y, por último, un mejoramiento de los sistemas de información.
2. Respecto al objetivo específico 1: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del MINSA, evaluar y rediseñar una nueva propuesta de estructura organizacional que facilite la disposición, ordenamiento y desarrollo eficiente de las tareas y actividades de los colaboradores de manera que puedan conocer sus funciones y competencias y a fin de que no interfieran en funciones ajenas para de esta manera mantener la estructura organizacional real.
3. Respecto al objetivo específico 2: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del MINSA, reforzar y fortalecer el liderazgo de los responsables con el propósito de afianzar el direccionamiento y guía del personal, protegiéndolos así del abuso jerárquico y evitando las relaciones contradictorias de autoridad en beneficio de los colaboradores.
4. Respecto al objetivo específico 3: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del Ministerio de Salud, formalizar por escrito y socializar las normativas vigentes en las cuales se precisen reglas y procedimientos que impulsen el desempeño eficiente y estandarizado de los colaboradores, dando legitimidad a las funciones de la autoridad y sus subordinados.

5. Respecto al objetivo específico 4: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del Ministerio de Salud evaluar y fortalecer los procedimientos de comunicación que incluyan no sólo el uso de herramientas tecnológicas de información sino la comunicación interpersonal. Este punto está relacionado al objetivo específico 2; en tal sentido, estos aspectos en conjunto van a fortalecer el desempeño de los colaboradores y por ende su motivación en el desempeño de sus funciones.
6. Respecto al objetivo específico 5: Se recomienda a la Oficina de Abastecimientos del Ministerio de Salud evaluar e impulsar la meritocracia, que conlleva a la revisión de los procesos de selección y de desarrollo del talento humano. Estos aspectos incluyen revisión de los procesos de inducción, capacitación, retroalimentación, coaching, entre otras actividades que den seguridad y bienestar laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica* (2da ed.). Universidad San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración* (7a ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Conexión.esan. (28 de Septiembre de 2017). Burocratismo y modernidad en la gestión pública. Perú. Recuperado el 6 de Julio de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/09/burocratismo-y-modernidad-en-la-gestion-publica/>
- Dávila, M. G. (2015). *Influencia del sistema burocrático en la satisfacción del personal de ventanilla del Servicio de Rentas Internas, Quito - Ecuador*. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7568>
- Ferguson, T. D., & Cheek, R. (2011). How Important Are Situational Constraints in Understanding Job Satisfaction? *International Journal of Business and Social Science*, 2(22), 221-227. Recuperado el 15 de Setiembre de 2021.
- Galván, J. (1980). *Tratado de Administración General* (8va ed.). México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Gestión. (14 de Febrero de 2016). SNI: Perú es el país más afectado por la burocracia en la Alianza del Pacífico y el TPP. *Gestión*. Recuperado el 6 de Julio de 2021, de <https://gestion.pe/economia/sni-peru-pais-afectado-burocracia-alianza-pacifico-tpp-111639-noticia/>
- Gomero, F. D. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 25 de Julio de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38659>

- Herrera, C. M. (2017). *El Liderazgo organizacional y su incidencia en los resultados de satisfacción laboral en la Universidad Técnica de Machala*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Recuperado el 25 de Julio de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10917>
- Herrera, J. L. (2018). Burocracia estatal y actividad empresarial. *Revista de Investigación en Humanidades UFM - RIHU*, 4, 1-21. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de https://jih.ufm.edu/wp-content/uploads/2018/08/Herrera.JuanLuis.cdl_.1.pdf
- Huaco, E. (2010). La burocracia inserta en un entorno dinámico. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMS*, 13(26). doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v13i26.8874>
- Lujan, R. M. (2019). *Burocracia y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa Nuevo Chimbote, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39836>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2015). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la Tesis* (5° edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ravilla, M. L., & Salome, N. (2021). *Burocracia y satisfacción en los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes 2019*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2647>
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. 23a. Recuperado el 8 de Agosto de 2021, de <https://www.rae.es/>
- Reyes, V. J. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <http://hdl.handle.net/10644/7786>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ava ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Salazar, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de Julio de 2021, de <http://hdl.handle.net/10644/6348>
- Torres, A. D. (2020). *Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45556>
- Vásquez, L. E. (2021). *Burocracia y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020*. Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2884>
- Vargas, S. & Flores, M. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación biblioteca*, 33(79), 149-176. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Ventura, J. M. (20174). *La burocracia y las contrataciones del Estado del Instituto Peruano de Energía Nuclear, 2015*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 21 de Julio de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7411>
- Zuñanic, L., & Iacoviello, M. (2010). La burocracia en América Latina. *ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública*, 58(59), 9-41. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de https://publicaciones.icap.ac.cr/images/PDF-REVISTA/revista-58-59/laura_zuñanic.pdf

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia.

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables.

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento.

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

Anexo N° 05: Validez del Instrumento Juicio de Expertos.

Anexo N° 06: Consentimiento Informado.

Anexo N° 07: Fotografías.

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre la Burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Variable X: Burocracia Dimensiones: X₁: División del trabajo X₂: Principio de Jerarquía X₃: Formalización X₄: Formalización de las comunicaciones X₅: Competencias técnicas	Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, correlacional-transversal Esquema: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --- O2 </pre> </div>
¿Qué relación existe entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre la división del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021		
¿Qué relación existe entre la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre la jerarquía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021		
¿Qué relación existe entre las reglas y reglamentos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre las reglas y reglamentos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre las reglas y reglamentos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Variable Y: Satisfacción laboral Dimensiones: Y₁: Enfoque extrínseco Y₂: Enfoque intrínseco	Dónde: M: Muestra O ₁ : Variable independiente X O ₂ : Variable dependiente Y r: Coeficiente de correlación de las variables Población: 48 servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud Muestra: No probabilístico. La muestra es igual a la población. Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Herramienta: Programa estadístico SPSS V.25 Análisis: <ol style="list-style-type: none"> Descriptivo: Tablas de frecuencia y gráficos Inferencial: Pruebas de normalidad y de correlación
¿Qué relación existe entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre la formalización de las comunicaciones y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021		
¿Qué relación existe entre la competencia técnica y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la competencia técnica y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre la competencia técnica y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021		
¿Qué relación existe entre los procedimientos técnicos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021?	Determinar la relación entre los procedimientos técnicos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021	Existe relación entre los procedimientos técnicos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021		

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Burocracia	En concordancia con Weber (citado en Chiavenato, 2009) la burocracia se refiere a organizaciones racionales que direccionan sus estrategias para el cumplimiento de las metas teniendo en cuenta el interés corporativo y no las individuales.	La variable Burocracia será medida por los componentes: División del trabajo, principio de la jerarquía, formalización, formalización de las comunicaciones y la competencia técnica; a través de un cuestionario de 14 ítems con escala de Likert	División del trabajo Principio de la jerarquía Formalización Formalización de las comunicaciones Competencia técnica	Estructura orgánica Especialización Autoridad Poder Normas Reglamentos Canales de comunicación Tipo de comunicación Estandarización Evaluación de desempeño Meritocracia	Ordinal
Satisfacción laboral	Chiavenato (2009) señaló que es una percepción del trabajador al conseguir requisitos mínimos que le den una satisfacción individual como resultado de su experiencia laboral	La variable Satisfacción Laboral será medida por los componentes: enfoque situacional intrínseco y extrínseco; a través de un cuestionario de 14 ítems con escala de Likert	Enfoque situacional intrínseco Enfoque situacional extrínseco	Habilidades Identidad de la tarea Significancia de la tarea Autonomía Retroalimentación Motivacional Mecanicista Biológico Perceptual	

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS								
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM S	OPCIÓN DE RESPUESTA: ESCALA DE LIKERT				
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo nien desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo
Nivel de la burocracia	División del trabajo	Estructura orgánica	1. Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales					
			2. Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador					
		Especialización	3. Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.					
			4. Percibo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.					
	Principio de jerarquía	Autoridad	5. Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.					
		Poder	6. Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado					
	Formalización	Normas	7. Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador	9				
		Reglamentos	8. La institución cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.					

	Formalización de las comunicaciones	Canales de comunicación	9. La comunicación que impera en la institución fortalece la estandarización de los procedimientos.						
		Tipos de comunicación	10. Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.						
		Delimitación del colaborador	11. Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad						
	Competencia técnica	Meritocracia	12. La institución tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto						
			13. Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la institución						
			14. La institución no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal						
	Nivel de satisfacción laboral	Enfoque situacional intrínseco	Habilidades	15. Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador					
			Identidad de la tarea	16. La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente					
				17. Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la organización.					
			Significancia de la tarea	18. Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la organización					
19. Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal									
Autonomía	20. Cuento con el suficiente empoderamiento para desarrollar mis actividades laborales								

		Retroalimentación	21. Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación					
			22. Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la organización					
	Enfoque situacional extrínseco	Motivacional	23. Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición					
			24. Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la organización					
		Mecanicista	25. Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral					
			26. Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas					
		Biológico	27. Me satisface contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.					
		Perceptual	28. Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la institución					

Anexo N° 04: El instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Edad: **Sexo:** **Régimen laboral:**

Estimado encuestado:

La encuesta en referencia tiene la finalidad de recoger información sobre el nivel de burocracia y el nivel de satisfacción laboral, en la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud; en tal sentido, agradecemos su participación.

Cabe precisar, que Ud., deberá contestar las preguntas marcando con un aspa (X) la alternativa que mejor exprese su punto de vista. La encuesta es anónima y, además, debe considerar, que no existen respuesta correcta ni incorrecta.

Para responder la pregunta tenga en cuenta sólo una de las siguientes alternativas:

5. Muy en desacuerdo 4. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2. De acuerdo 1. Muy de acuerdo

N°	Descripción	Respuesta				
		5	4	3	2	1
1	Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales					
2	Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador					
3	Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.					
4	Percibo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.					
5	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.					
6	Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado					
7	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador					
8	La institución cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.					
9	La comunicación que impera en la institución fortalece la estandarización de los procedimientos.					
10	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.					
11	Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad					
12	La institución tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto					
13	Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la institución					
14	La institución no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares el proceso de selección de personal					
15	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador					
16	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente					
17	Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la institución.					

18	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la institución					
19	Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal					
20	Cuento con el suficiente empoderamiento para desarrollar mis actividades laborales					
21	Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación					
22	Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la institución					
23	Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición					
24	Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la institución					
25	Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral					
26	Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas					
27	Me satisface contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.					
28	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la empresa					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo N° 05: Validez del Instrumento de Investigación Juicio de Experto

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis: BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA 2021

Investigador: Bach. Julissa Milagros Tipismana Sifuentes.

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL" que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Muy de acuerdo	2.-De acuerdo	3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.-En desacuerdo	5.-Muy en desacuerdo
-------------------	---------------	-----------------------------------	------------------	----------------------

VARIABLE: BUROCRACIA

N°	ÍTEMS	VALORACI'N					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		5	4	3	2	1		
DIVISIÓN DEL TRABAJO								
1	Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales						x	
2	Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador						x	
3	Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.						x	
4	Percibo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.						x	
PRINCIPIOS DE JERARQUÍA								
5	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.						x	
6	Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado						x	
FORMALIZACIÓN								
7	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador						x	
8	La institución cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.						x	
FORMALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES								
9	La comunicación que impera en la institución fortalece la estandarización de los procedimientos.						x	
10	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.						x	
11	Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad						x	
COMPETENCIAS TÉCNICAS								
12	La institución tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto						x	
13	Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la institución						x	
14	La institución no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal						x	

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

ENFOQUE SITUACIONAL INTRÍNSECO		
15	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador	x
16	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente	x
17	Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la institución.	x
18	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la institución	x
19	Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal	x
20	Cuento con el suficiente empoderamiento para desarrollar mis actividades laborales	x
21	Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación	x
22	Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la institución	x
ENFOQUE SITUACIONAL EXTRÍNSECO		
23	Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición	x
24	Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la institución	x
25	Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral	x
26	Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas	x
27	Me satisface contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.	x
28	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la institución	x

Muchas gracias por su colaboración

Observaciones: Cumple con los requisitos para su formulación y posterior aplicación.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021

TÍTULO: BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Burocracia	División del trabajo	Estructura orgánica					x		x		x		x			
		Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador					x		x		x		x			
	Especialización	Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.					x		x		x		x			
		Percebo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.					x		x		x		x			
	Principio de la jerarquía	Autoridad	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.					x		x		x		x		
		Poder	Percebo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado					x		x		x		x		
	Formalización	Normas	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador					x		x		x		x		
		Reglamentos	La Empresa cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.					x		x		x		x		
	Formalización de las comunicaciones	Canales de comunicación	La comunicación que impera en la empresa fortalece la estandarización de los procedimientos.					x		x		x		x		
		Tipos de comunicación	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.					x		x		x		x		
Impersonalidad	Delimitación del colaborador	Percebo que el colaborador es sólo un					x		x		x		x			

Competencia técnica	Meritocracia	La institución tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto	x	x	x	x
		Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la institución	x	x	x	x
		La institución no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal	x	x	x	x
Enfoque situacional intrínseco	Habilidades	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador	x	x	x	x
	Identidad de la tarea	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente	x	x	x	x
		Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la organización.	x	x	x	x
	Significancia de la tarea	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la institución	x	x	x	x
		Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal	x	x	x	x
	Autonomía	Cuento con el suficiente empoderamiento para desarrollar mis actividades laborales	x	x	x	x
		Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su	x	x	x	x
Satisfacción laboral						

		Retroalimentación	Autoevaluación				
			Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la institución	x	x	x	x
Enfoque situacional extrínseco	Motivacional	Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición		x	x	x	x
		Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la institución		x	x	x	x
	Mecanicista	Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral		x	x	x	x
		Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas		x	x	x	x
	Biológico	Me satisfacer contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores		x	x	x	x
	Perceptual	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la institución		x	x	x	x

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Lista de cotejo para evaluar BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021

DIRIGIDO A: Servidores públicos que laboran en la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: BLAS ZAPATA
LILIAM MILUZKA**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy bueno X	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------



Nº DNI: 47349458
Blas Zapata Liliam Miluzka

FIRMA DEL EVALUADOR



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lima, 22 de abril del 2022.

Mg.
Jorge Luis Merino Garces

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis intitulada: **BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos **"CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL"**; de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

Bach. Juileesa Milagros Tiplemana Sifuentes
DNI: 10718852

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis:

BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021

Investigador: Bach. Julissa Milagros Tipismana Sifuentes.

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL" que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Muy de acuerdo	2.-De acuerdo	3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.-En desacuerdo	5.-Muy en desacuerdo
-------------------	---------------	-----------------------------------	------------------	----------------------

VARIABLE: BUROCRACIA

N°	ÍTEM	VALORAC'N					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		5	4	3	2	1		
DIVISIÓN DEL TRABAJO								
1	Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales					X		
2	Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador					X		
3	Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.					X		
4	Percibo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.					X		
PRINCIPIOS DE JERARQUÍA								
5	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.					X		
6	Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado					X		
FORMALIZACIÓN								
7	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador					X		
8	La Empresa cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.					X		
FORMALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES								
9	La comunicación que Impera en la empresa fortalece la estandarización de los procedimientos.					X		
10	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.					X		
IMPERSONALIDAD								
11	Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad					X		
COMPETENCIAS TÉCNICAS								
12	La empresa tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto					X		
13	Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la empresa					X		
14	La empresa no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal					X		

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

ENFOQUE SITUACIONAL INTRÍNSECO								
15	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador						X	
16	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente						X	
17	Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la organización.						X	
18	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la organización						X	
19	Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal						X	
20	Cuento con la suficiente emponderación para desarrollar mis actividades laborales						X	
21	Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación						X	
22	Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la organización						X	
ENFOQUE SITUACIONAL EXTRÍNSECO								
23	Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición						X	
24	Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la organización						X	
25	Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral						X	
26	Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas						X	
27	Me satisfacer contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.						X	
28	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la empresa						X	

Muchas gracias por su colaboración

Observaciones:

Cuyle caulas repinta para fumoleciai
para porteria eplecacia

MATRIZ DE VALIDACIÓN
BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA
DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021

TÍTULO: BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021														
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI		NO	SI	NO
Burocracia	División del trabajo	Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales						✓	✓	✓	✓			
		Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador						✓	✓	✓	✓			
		Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.						✓	✓	✓	✓			
		Percebo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.						✓	✓	✓	✓			
	Principio de la jerarquía	Autoridad	Las Jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.						✓	✓	✓	✓		
		Poder	Percebo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado						✓	✓	✓	✓		
	Formalización	Normas	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador						✓	✓	✓	✓		
		Reglamentos	La Empresa cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.						✓	✓	✓	✓		
	Formalización de las comunicaciones	Canales de comunicación	La comunicación que impera en la empresa fortalece la						✓	✓	✓	✓		

		estandarización de los procedimientos.								✓	✓	✓	✓			
		Tipos de comunicación	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.							✓	✓	✓	✓			
	Impersonalidad	Delimitación del colaborador	Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad							✓	✓	✓	✓			
	Competencia técnica	Meritocracia	La empresa tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto							✓	✓	✓	✓			
Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la empresa										✓	✓	✓	✓			
La empresa no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal											✓	✓	✓	✓		
Satisfacción laboral	Enfoque situacional intrínseco	Habilidades	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador							✓	✓	✓	✓			
		Identidad de la tarea	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente							✓	✓	✓	✓			
			Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la organización.								✓	✓	✓	✓		
		Significancia de la tarea	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la organización								✓	✓	✓	✓		
			Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal								✓	✓	✓	✓		
		Autonomía	Cuento con la suficiente emponderación para desarrollar mis actividades laborales								✓	✓	✓	✓		
		Retroalimentación	Las Jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación									✓	✓	✓	✓	
			Los procesos de retroalimentación se dan de manera									✓	✓	✓	✓	

Enfoque situacional extrínseco	Motivacional	oportuna en la organización							✓	✓	✓	✓			
		Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición								✓	✓	✓	✓		
	Mecanicista	Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la organización								✓	✓	✓	✓		
		Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral								✓	✓	✓	✓		
	Biológico	Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas								✓	✓	✓	✓		
		Me satisfacer contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.								✓	✓	✓	✓		
	Perceptual	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la empresa								✓	✓	✓	✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre la burocracia y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021

DIRIGIDO A: servidores públicos que laboran en la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: *JOSE LUIS MERINO GARCÉS*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES*

VALORACIÓN:

Muy bueno ✓	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 MAESTRO EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA
NACIONAL"

Lima, 22 de abril del 2022.

Mg.

Ana Cecilia Pacheco Flores

Presente.-

Por [a presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis intitulada: BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA, 2021; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación de los instrumentos "CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL; de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de Scanned with CamScanner ustedes.

Atentamente.

Bach. Julissa Milagros Tipismana Sifuentes DNI:
10718852

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis: BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA 2021

Investigador: Bach. Julissa Milagros Tipismana Sifuentes.

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA BUROCRACIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL" que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.				
NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde				
1.-Muy de acuerdo	2.-De acuerdo	3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.-En desacuerdo	5.-Muy en desacuerdo

VARIABLE: BUROCRACIA

	ITEMS	VALORACI'N					TOTAL	PUNTAJE FINAL
DIVISIÓN DEL TRABAJO								
1	Considero que la estructura organizacional es la adecuada para desarrollar eficientemente las actividades laborales							
2	Considero que se ha establecido con claridad las funciones del colaborador							
3	Considero que mis competencias guardan coherencia con la función asignada en el área de trabajo.							
4	Percibo que cada colaborador tiene claro las tareas asignadas en función al puesto asignado.							
PRINCIPIOS DE JERARQUÍA								
5	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.							
6	Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal subordinado							
FORMALIZACIÓN								
7	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador							
8	La institución cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.							
FORMALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES								
9	La comunicación que impera en la institución fortalece la estandarización de los procedimientos.							
10	Considero que los tipos de comunicación actuales son suficientes para difundir la información al personal.							
IMPERSONALIDAD								
11	Percibo que el colaborador es sólo un elemento que recibe un cargo y que debe cumplir a cabalidad							
COMPETENCIAS TÉCNICAS								
12	La institución tiene en cuenta en el proceso de selección las habilidades necesarias para cubrir el puesto							
13	Considero que en la actualidad se respeta la meritocracia en la institución							
14	La institución no tiene en consideración criterios subjetivos y particulares en el proceso de selección de personal							

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

ENFOQUE SITUACIONAL INTRINSECO									
15	Me satisface que mis funciones exijan un grado de habilidad y conocimiento al colaborador								
16	La objetividad de las tareas asignadas me permite cumplirlas satisfactoriamente								
17	Me siento satisfactoriamente identificado con las tareas asignadas por la institución								
18	Percibo con satisfacción que el cumplimiento de las tareas tiene un significado importante para la institución								
19	Me siento satisfecho por el impacto significativo que tiene mi desempeño en mi vida personal								
20	Cuento con el suficiente empoderamiento para desarrollar mis actividades laborales								
21	Las jefaturas retroalimentan a los colaboradores para facilitar su autoevaluación								
22	Los procesos de retroalimentación se dan de manera oportuna en la institución								
ENFOQUE SITUACIONAL EXTRÍNSECO									
23	Me siento satisfecho por la variedad de tareas no necesariamente relacionadas con mi posición								
24	Me motiva la autonomía que brindan las jefaturas de la institución								
25	Los trabajos rutinarios no merman mi satisfacción laboral								
26	Me satisface la forma más simple de hacer las tareas asignadas								
27	Me satisface contar con la energía necesaria para cumplir eficientemente mis labores.								
28	Percibo que los empleados se encuentran satisfechos por el nivel de accesos a los recursos que otorga la institución								

Muchas gracias por su colaboración

Observaciones: Cumple con los requisitos para su formulación y posterior aplicación

Principio de la jerarquía	Autoridad	Las jefaturas entienden que la autoridad asignada es inherente al cargo y no a la persona.													
	Poder	Percibo que el poder asignado a los funcionarios responsables fortalece la motivación del personal Subordinado						X		X		X			
Formalización	Normas	Tengo claro conocimiento que las normativas direccionan uniformemente las funciones del colaborador					X				X				
	Reglamentos	La institución cuenta con normas y reglamentos que dan significancia a las tareas asignadas.													
Formalización de las comunicaciones	Canales de comunicación	La comunicación que impera en la institución fortalece la					X		X						

Anexo N° 06: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN	
Título del estudio	Burocracia y Satisfacción Laboral en los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021
Investigadora:	Julissa Milagros Tipismana Sifuentes
Institución:	Universidad Peruana Los Andes

Estimados(as) la presente tiene por finalidad invitar a los servidores públicos que laboran en la oficina de abastecimientos del MINSA, a participar en un estudio de investigación titulado: "Burocracia y Satisfacción Laboral en los servidores públicos de la oficina de abastecimientos del Ministerio de Salud, Lima, 2021". La investigación se realizará con los trabajadores que deseen participar voluntariamente, vía presencial y online. Este estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Peruana Los Andes con la finalidad de evaluar a los colaboradores con cuestionarios relacionados a las variables burocracia y satisfacción laboral, lo cual nos permitirá recopilar datos para el logro de los objetivos de la investigación.

Procedimientos:

1. Inicialmente se explicará, al participante la finalidad de la sesión, del consentimiento informado y de los cuestionarios a desarrollar
2. Luego, se le hará entrega del cuestionario para evaluar la burocracia y la satisfacción laboral. El tiempo de la sesión durará 20 minutos.
3. La evaluación vía online se realizará por Zoom y/o de manera presencial, una vez concluido el participante remitirá el archivo con los resultados por el chat del mismo aplicativo, para el caso de manera presencial llenará el cuestionario y se lo entregará a la investigadora.
5. Terminado la sesión se dará el agradecimiento y despido al participante

Riesgos

El presente trabajo no constituye ningún riesgo para el participante. Sin embargo, si algunas de las preguntas de los cuestionarios representan alguna incomodidad, el participante está libre de responderlas o no

Beneficios

La participación del servidor público permitirá el desarrollo de la investigación. Los resultados obtenidos serán de utilidad para la institución pública. La toma de decisiones adecuadas mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina de abastecimientos.

Costos y compensación

La participación no acarrea costo alguno ni ningún incentivo de cualquier orden.

Confidencialidad

Los procesos de evaluación son codificados, de manera que, el nombre del participante no es registrado en ningún formato, guardando en absoluto la confidencialidad de los resultados. Los archivos serán de uso exclusivo de los responsables de la investigación y de la Universidad.

Derechos del participante

Ud., decide si participa o no en el proceso de estudio, de modo que, tiene la libertad de no participación en cualquier momento, sin que esto se considere una falta o agravio alguno. Cualquier duda adicional, puede considerar llamar a la investigadora Julissa Milagros Tipismana Sifuentes al teléfono 987813437

De lo expresado en los párrafos anteriores manifiesto voluntariamente mi participación en la presente investigación; comprendo de las actividades de la investigación y la no participación; de modo que, podré optar por el retiro del proceso de estudio en el momento que crea conveniente.

Anexo N° 07: Fotos de la aplicación del Instrumento



