



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“BUROCRACIA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
MIGRACIONES – CUSCO - 2016”**

PRESENTADA POR:

Bach. César Luis Echegaray Paiva

Bach. Richard Darwin Torres Apaza

**Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración**

ASESOR: Mgt. Hernando Gonzales Abrill

CUSCO – PERU

2016



Título : BUROCRACIA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – CUSCO – 2016.

Autores : - César Luis Echegaray Paiva
- Richard Darwin Torres Apaza

Fecha : 2016

RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta se realizó a todo el personal la oficina de la Superintendencia Nacional de Migraciones sede Cusco, con el objetivo de describir cómo es la burocracia en la institución, tomando en cuenta el estudio de dicha variable y sus dimensiones.

En cuanto al diseño metodológico utilizado se consideró como tipo de investigación básica con un enfoque mixto y el diseño no experimental - transversal, tomando como población de estudio a las 25 personas que laboran en la institución, se utilizó las técnicas de la encuesta la observación con sus instrumentos la cédula de preguntas y la ficha de observación respectivamente, los resultados fueron procesados por el software estadísticos SPSS V 20.

Al describir la Burocracia en la Superintendencia Nacional de Migraciones sede Cusco, se pudo observar que el 52% del personal encuestado manifestó que la Burocracia existe a un nivel medio, el 44% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que la forma de organización con la que cuenta la institución en dicha sede no es la más eficiente, pues existe complejidad por la dependencia que tiene hacia la sede principal en Lima, lo que provoca la demora, la poca claridad y la ineficiencia de las actividades que realizan, así mismo se encontró que el organigrama con el que se presenta la institución es el de la sede principal en Lima, no contando con un organigrama la oficina de Cusco, lo que provoca que el trabajo se realice de manera más lenta, pues, existe mucha dependencia perjudicando la toma de decisiones frente a los conflictos que a diario se presentan, estando de presente de manera permanente la supervisión



jerárquica y muchas normas y procedimientos que no son necesarios al momento de solucionar los problema y que deben ser seguidos al pie de la letra perjudicando la normal y rápida atención que se debe brindar al usuario.

Palabra clave: - Burocracia



ABSTRACT

The research paper presented to all staff held the office of the National Superintendency of Cusco based Migration, with the aim of describing as bureaucracy in the institution, taking into account the study of the variable and its dimensions.

As for the used methodological design was considered as a kind of basic research, with a mixed approach and non-experimental design - cross, taking as study population to the 25 people who work in the institution, technical survey was used and observation instruments the writ of questions and observation sheet respectively, the results were processed by the SPSS statistical software V 20.

When describing the Bureaucracy at the National Superintendence of Migrations in Cusco, it was observed that 52% of the staff surveyed stated that the Bureaucracy exists at an average level, 44% indicated that the level is low, which shows that the form of Organization is not the most efficient, as there is complexity due to the dependency it has on the main headquarters in Lima, which causes delays, lack of clarity and inefficiency of the activities It was found that the organization chart with which the institution is presented is that of the main headquarters in Lima, not having an organization chart the Cusco office, which causes the work to be carried out more slowly, because there is a lot of dependence Harming decision-making in the face of daily conflicts, with hierarchical oversight and many rules and procedures that are not necessary At the moment of solving the problems and that must be followed to the letter of the letter prejudicing the normal and fast attention that must be offered to the user.

Keyword: - Bureaucracy