

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



Tesis

Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la
Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. GABRIELA YOSELIN ARIAS BAZAN

Coautor : Bach. DANNA JESSICA ESPINOZA ALMERCOC

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de investigación institucional: Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y término: 15-02-2023 a 14-02-2024

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS:

Comportamiento organizacional y Proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo,
Tarma - 2022

PRESENTADA POR:

Bach. Gabriela Yoselin Arias Bazan

Bach. Danna Jessica Espinoza Almerco

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE:

PRIMER

MIEMBRO :

SEGUNDO

MIEMBRO :

TERCER

MIEMBRO :

Huancayo, de del 2024

ASESOR:

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

DEDICATORIA:

Dedicamos esta investigación a nuestras familias por su apoyo incondicional en nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por protegernos y darnos fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de nuestras vidas.

A nuestras familias, por su apoyo brindado y acompañamiento durante este arduo camino.

A nuestro asesor, por su orientación y asesoramiento en la realización de esta investigación.

Gabriela y Danna.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0399 - FCAC -2024

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

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO, TARMA - 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ARIAS BAZAN GABRIELA YOSSELIN**
Bach. ESPINOZA ALMERCOS DANNA JESSICA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha 12/09/2024; con 151 págs.; 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
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención 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, 12 de septiembre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCION

La presente investigación tuvo como tema “Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022”, el comportamiento organizacional es de vital importancia en toda organización, puesto que permite observar el comportamiento individual y grupal de los trabajadores y con ello comprender la complejidad de las relaciones entre trabajadores; ya que esto tiene inherencia en el proceso administrativo de la entidad; así mismo es de interés de la alta dirección, puesto que tiene diversos problemas que desencadenan en el incumplimiento de metas.

Cuyo objetivo general fue establecer la relación que existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.

La metodología de investigación que se utilizó fue el método científico, el método específico fue el hipotético – deductivo, el tipo de investigación fue la básica, el nivel de investigación fue relacional, el diseño de investigación fue no experimental – transversal.

El informe final contiene la estructura siguiente:

Capítulo I se refiere a la descripción de la realidad problemática, la delimitación, los problemas generales y específicos, la justificación y objetivos.

Capítulo II se desarrolló el marco teórico donde se tiene; los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y marco conceptual de las variables.

Capítulo III se formuló la hipótesis general y específico.

Capítulo IV se desarrolló la parte metodológica, método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V se desarrolló los resultados de la investigación.

Finalmente, el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos correspondientes

CONTENIDO

DEDICATORIA:	4
AGRADECIMIENTO	5
CONSTANCIA DE SIMILITUD	6
INTRODUCCION	7
CONTENIDO	9
CONTENIDO DE TABLAS	11
CONTENIDO DE FIGURAS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	15
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2. Delimitación del problema	23
1.3. Formulación del problema	25
1.3.1. Problema general	25
1.3.2. Problemas específicos	25
1.4. Justificación	26
1.4.1. Social	26
1.4.2. Teórico	26
1.4.3. Metodológica	27
1.5. Objetivos	28
1.5.1. Objetivo general	28
1.5.2. Objetivos específicos	28
CAPITULO II MARCO TEORICO	29
2.1. Antecedentes	29
2.2. Bases teóricas o científicas	42
2.3. Marco conceptual	69
CAPITULO III HIPOTESIS	79
3.1. Hipótesis general	79
3.2. Hipótesis específicas	79
3.3. Variables	79
CAPITULO IV METODOLOGIA	80

4.1. Método de investigación	80
4.2. Tipo de investigación.....	81
4.3. Nivel de investigación	81
4.4. Diseño de la investigación	82
4.5. Población y muestra	83
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	84
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	85
4.8. Aspectos éticos de la investigación	85
CAPITULO V RESULTADOS	87
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	101
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	110

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 : Comportamiento organizacional	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 : Comportamiento individual	88
Tabla 3 : Comportamiento grupal	89
Tabla 4 : Estructura organizacional	90
Tabla 5 : Proceso administrativo	91
Tabla 6 : Planeacion.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 : Organizacion	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 : Direccion	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 : Control.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 : Correlacion de comportamiento organizacional y proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 : Correlacion comportamiento individual y proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 : Correlacion comportamiento grupal y proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13 : Correlacion estructura organizacional y proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Resultados del cumplimiento de metas al 31 de marzo del año 2022.	18
Figura 2: Organigrama de la Municipalidad Distrital de Tapo	19
Figura 3: Modelo de Organización.....	22
Figura 4: Ubicación.....	23
Figura 5: Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional	60
Figura 6: Proceso administrativo como sistema abierto	61
<i>Figura 7 : Resultados porcentual de la variable comportamiento organizacional.....</i>	<i>87</i>
<i>Figura 8 : Resultados porcentual de la dimensión comportamiento individual.....</i>	<i>88</i>
<i>Figura 9 : Resultados porcentual de la dimensión comportamiento grupal.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 10 : Resultados porcentual de la dimensión estructura organizacional.....</i>	<i>90</i>
<i>Figura 11 : Resultados porcentual de la variable proceso administrativo</i>	<i>91</i>
<i>Figura 12 : Resultados porcentual de la dimensión planeación</i>	<i>92</i>
<i>Figura 13 : Resultados porcentual de la dimensión organización.....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 14 : Resultados porcentual de la dimensión dirección.....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 15 : Resultados porcentual de la dimensión control</i>	<i>95</i>

RESUMEN

La investigación sobre el comportamiento organizacional se enfoca en entender su vínculo con el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma. Este estudio se sitúa en el contexto de un objetivo de corto plazo establecido para el año en curso, que consistió en alcanzar la meta de ejecución presupuestal fijada para el 31 de marzo de 2022, según lo dispuesto por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El propósito de esta meta es fomentar ciertos resultados que demandan un esfuerzo coordinado entre las municipalidades, que consiste en ejecutar inversiones (obras) que la entidad tiene proyectado en su presupuesto institucional; el cual sirve para realizar nuevas obras y proyectos en beneficio de la población. Cumplido los plazos que corresponden, el Ministerio de Economía emite la RESOLUCION DIRECTORAL N° 0012-2022-EF/50.01 donde “Aprueban los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas del Reconocimiento a la Ejecución de Inversiones al 31 de marzo del año 2022”, siendo el resultado, que la Municipalidad Distrital de Tapo cumplió solo con la primera etapa y mas no con la segunda etapa, por tal motivo no cumplió la meta y por ende no se recibió incentivos. Por ello, el comportamiento organizacional de la entidad es deficiente, donde la alta dirección tiene poco interés en el personal, se carece de comportamiento individual, puesto que cada trabajador no se identifica con la entidad y labora en el individualismo; por otro lado, el comportamiento grupal también es deficiente, ya que no se mantiene una comunicación y coordinación entre los trabajadores, no se trabaja en equipo con el mismo empuje para el logro de objetivos. Siendo el problema general: ¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?, teniendo como objetivo principal: Establecer la relación que existe entre comportamiento organizacional y proceso

administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. también teniendo como hipótesis: Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La metodología que se utilizó fue el método científico, el método específico fue el hipotético – deductivo, el tipo de investigación fue la básica, el nivel de investigación fue relacional, el diseño de investigación fue no experimental – transversal, teniendo como población a 35 trabajadores de la Municipalidad, la muestra fue censal por (conveniencia), la técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario que consta de 30 ítems. El coeficiente de correlación Tau-b de Kendall resultó ser 0,528, indicando una relación positiva moderada. Además, el nivel de significancia obtenido fue un valor p de 0,002, que es inferior al margen de error de 0,05. Esto sugiere que existe una relación entre las variables de comportamiento organizacional y proceso administrativo. Por lo que podemos decir mientras haya un buen comportamiento organizacional habrá un buen proceso administrativo. Como sabemos el comportamiento organizacional y proceso administrativo son temas muy importantes ya que con eso logramos la finalidad de alcanzar objetivos institucionales. Por ello se identificó que no hay una organización laboral, no hay identificación con la institución, la falta de compromiso y a su vez el individualismo ocasionando deficiencias en el objetivo de cumplir nuestros objetivos. Por lo que se debe priorizar el comportamiento del personal fortaleciendo y mejorando su comportamiento organizacional, realizando mediante talleres, capacitaciones, reuniones laborales y actitudinales.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, Proceso administrativo

ABSTRACT

The organizational behavior taken as research has the purpose of establishing the relationship it has with the administrative process in the District Municipality of Tapo, Tarma. Place where this year a short-term objective was raised, which was to meet the goal of budget spending by March 31, 2022 convened by the Ministry of Economy and Finance - MEF and whose objective is to promote certain results whose achievement requires a articulated work with the municipalities, which consists of executing investments (works) that the entity has projected in its institutional budget; which serves to carry out new works and projects for the benefit of the population. Once the corresponding deadlines have been met, the Ministry of Economy issues DIRECTORAL RESOLUTION No. 0012-2022-EF/50.01 where "The results of the evaluation of compliance with the goals of the Recognition of the Execution of Investments are approved as of March 31, 2022 ", being the result that the District Municipality of Tapo complied only with the first stage and but not with the second stage, for this reason it did not meet the goal and therefore no incentives were received. Therefore, the organizational behavior of the entity is deficient, where senior management has little interest in the staff, there is a lack of individual behavior, since each worker does not identify with the entity and works in individualism; on the other hand, group behavior is also deficient, since communication and coordination are not maintained between workers, teamwork is not carried out with the same drive to achieve objectives. Being the general problem: What relationship exists between organizational behavior and administrative process in the District Municipality of Tapo, Tarma - 2022?, having as main objective: To establish the relationship that exists between organizational behavior and administrative process in the District Municipality of Tapo, Tarma - 2022. Also having as a hypothesis: There is a significant

relationship between organizational behavior and administrative process in the District Municipality of Tapo, Tarma - 2022. The methodology used was the scientific method, the specific method was hypothetical - deductive, the The type of research was basic, the level of research was relational, the research design was non-experimental - cross-sectional, with a population of 35 workers from the Municipality, the sample was census for (convenience), the technique used for the investigation was the survey and its instrument was the questionnaire that consists of 30 items. The results that I get from the Tau b d Kendall correlation coefficient is 0.528, which means a moderate positive relationship and the level of significance is p value = 0.002 and is less than the margin of error = 0.05, which means that there is a relationship between the variables organizational behavior and administrative process. From what we can tell as long as there is good organizational behavior there will be a good administrative process. As we know, organizational behavior and the administrative process are very important issues since with that we achieve the purpose of achieving institutional objectives. For this reason it was identified that there is no labor organization, there is no identification with the institution, the lack of commitment and in turn individualism causing deficiencies in the objective of meeting our objectives. Therefore, the behavior of the personnel must be prioritized, strengthening and improving their organizational behavior, carried out through workshops, training, labor and attitudinal meetings.

Keywords: Organizational behavior, Administrative process

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La Municipalidad Distrital de Tapo actúa como representante de su comunidad y trabaja en favor del crecimiento local, disfrutando de independencia en las esferas política, económica y administrativa dentro de su jurisdicción. Según lo establecido en la Constitución Política del Perú, esta entidad lleva a cabo funciones gubernamentales, administrativas y de gestión, siempre en cumplimiento del marco legal, para garantizar la prestación eficiente de servicios públicos en la zona. Además, se enfoca en mejorar la calidad de vida de los residentes y en promover un desarrollo equilibrado y sostenible en todo el distrito.

La Municipalidad Distrital de Tapo estableció para este año un objetivo a corto plazo: alcanzar la meta de ejecución presupuestal fijada para el 31 de marzo de 2022, según la convocatoria del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Este objetivo busca promover ciertos resultados que requieren una coordinación efectiva con otras municipalidades, centrada en la realización de inversiones y proyectos contemplados en el presupuesto institucional. Para lograrlo, la gerencia municipal asignó tareas específicas a cada unidad, dentro de un plazo determinado, con el propósito de asegurar la transferencia de recursos necesarios para financiar nuevas obras y proyectos que beneficien a la comunidad.

Cumplido los plazos que corresponden, el Ministerio de Economía emite la RESOLUCION DIRECTORAL N° 0012-2022-EF/50.01 donde “Aprueban los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas del Reconocimiento a la

Ejecución de Inversiones al 31 de marzo del año 2022”, siendo el resultado, que la Municipalidad Distrital de Tapo cumplió solo con la primera etapa y mas no con la segunda etapa, por tal motivo no cumplió la meta y por ende no se recibió incentivos.

Figura 1: Resultados del cumplimiento de metas al 31 de marzo del año 2022.

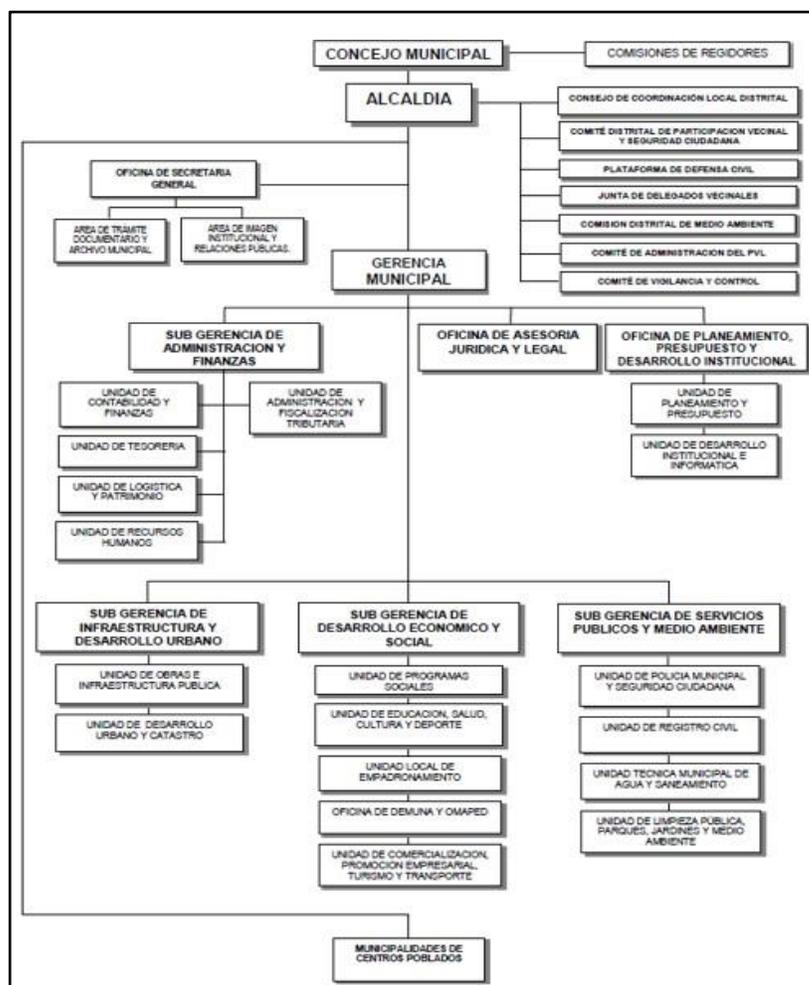
N°	Ubigeo	Departamento	Provincia	Distrito	Clasificación Municipal	Puntaje Actividad 1	Puntaje Actividad 2	Puntaje Total	Resultado antes de evaluación de DGPMI	Puntaje Actividad 2 con descuentos por evaluación DGPMI	Puntaje Total Final	Resultado Final
1130	120501	12 JUNIN	05 JUNIN	01 JUNIN	B	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1131	120502	12 JUNIN	05 JUNIN	02 CARHUAMAYO	E	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1132	120503	12 JUNIN	05 JUNIN	03 ONDORES	F	0	0	0	No Cumple			
1133	120504	12 JUNIN	05 JUNIN	04 ULCUMAYO	G	0	0	0	No Cumple			
1134	120601	12 JUNIN	06 SATIPO	01 SATIPO	A	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1135	120602	12 JUNIN	06 SATIPO	02 COVIRALI	G	30	70	100	SI Cumple	0	30	No Cumple
1136	120603	12 JUNIN	06 SATIPO	03 LLAYLLA	G	30	50	80	SI Cumple	50	80	SI Cumple
1137	120604	12 JUNIN	06 SATIPO	04 MAZAMARI	F	30	0	30	No Cumple			
1138	120605	12 JUNIN	06 SATIPO	05 PAMPA HERMOSA	G	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1139	120606	12 JUNIN	06 SATIPO	06 PANGOA	D	30	0	30	No Cumple			
1140	120607	12 JUNIN	06 SATIPO	07 RIO NEGRO	G	30	0	30	No Cumple			
1141	120608	12 JUNIN	06 SATIPO	08 RIO TAMBO	G	30	0	30	No Cumple			
1142	120609	12 JUNIN	06 SATIPO	09 VIZCATAN DEL ENE	G	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1143	120701	12 JUNIN	07 TARMA	01 TARMA	A	30	50	80	SI Cumple	50	80	SI Cumple
1144	120702	12 JUNIN	07 TARMA	02 ACOBAMBA	F	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1145	120703	12 JUNIN	07 TARMA	03 HUARICOLCA	F	0	0	0	No Cumple			
1146	120704	12 JUNIN	07 TARMA	04 HUASAHUASI	F	0	0	0	No Cumple			
1147	120705	12 JUNIN	07 TARMA	05 LA UNION	E	0	0	0	No Cumple			
1148	120706	12 JUNIN	07 TARMA	06 PALCA	F	30	70	100	SI Cumple	70	100	SI Cumple
1149	120707	12 JUNIN	07 TARMA	07 PALCAMAYO	F	30	50	80	SI Cumple	50	80	SI Cumple
1150	120708	12 JUNIN	07 TARMA	08 SAN PEDRO DE CAJAS	E	20	70	90	SI Cumple	70	90	SI Cumple
1151	120709	12 JUNIN	07 TARMA	09 TAPO	G	30	70	100	SI Cumple	0	30	No Cumple

Fuente: Ministerio de economía y finanzas

Esto se da, debido a que los trabajadores de las diferentes unidades no se identifican con los objetivos de la municipalidad, a su vez no cumplen sus funciones a cabalidad y trabajan en el individualismo sin querer cooperar entre unidades y por ello no hay trabajo en equipo, no aportan en solucionar problemas internos en los trámites administrativos e incluso a veces toman decisiones por su propia cuenta. Así mismo, no mantienen buen trato y comunicación entre ellos o porque no se simpatizan entre ellos, es decir no mantienen un buen trato, por ello es que no se enfocan bien en el cumplimiento de objetivos de la institución. Asimismo, la mayoría de trabajadores desconoce los instrumentos de gestión de la municipalidad, tales como el reglamento de organización y funciones, el manual de organización y funciones y el reglamento interno de trabajadores.

Por ello, el comportamiento organizacional de la entidad es deficiente, donde la alta dirección tiene poco interés en el personal, se carece de comportamiento individual, puesto que cada trabajador no se identifica con la entidad y labora en el individualismo; por otro lado, el comportamiento grupal también es deficiente, debido a la falta de comunicación y coordinación entre los empleados, no se colabora en equipo con el mismo entusiasmo hacia el logro de los objetivos. La asignación de las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro no son acorde a la estructura organizacional, así mismo la carga laboral es diferente en cada unidad, ya que hay oficinas que cuentan con mayor cantidad de trabajadores cuando se tiene menos carga y por el contrario oficinas con poco personal para la gran demanda de labor que tienen.

Figura 2: Organigrama de la Municipalidad Distrital de Tapo



Fuente: Municipalidad Distrital de Tapo

Según el reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Distrital de Tapo, la institución se encarga de planificar, organizar, ejecutar, controlar y promover una serie de actividades que buscan alcanzar los objetivos institucionales. Estas actividades son gestionadas por los departamentos especializados, cada uno de los cuales desempeña un papel crucial en la implementación de políticas y proyectos que contribuyen al desarrollo y bienestar de la comunidad. Además, la municipalidad trabaja en la mejora continua de sus procesos, asegurando que sus acciones estén alineadas con las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Estas acciones están

orientadas a satisfacer las necesidades esenciales de la comunidad en áreas como vivienda, salud, abastecimiento, educación, recreación, transporte y comunicaciones.

El resultado de un buen proceso administrativo dentro de una organización o entidad depende mucho de los trabajadores que desempeñan una buena labor, con el fin de cumplir las metas que se trazan. El proceso administrativo que lleva la Municipalidad Distrital de Tapo es deficiente puesto que no planifica y organiza a los trabajadores para el fin que se traza, así mismo no se lleva un buen control de las funciones que cumple cada trabajador; con ello no están cumpliendo con el objetivo principal que tiene la entidad.

Es por ello que, si la alta dirección mejora el proceso administrativo de la entidad, también mejorara el comportamiento individual y grupal, por lo que será más factible cumplir los objetivos de la Municipalidad Distrital de Tapo.

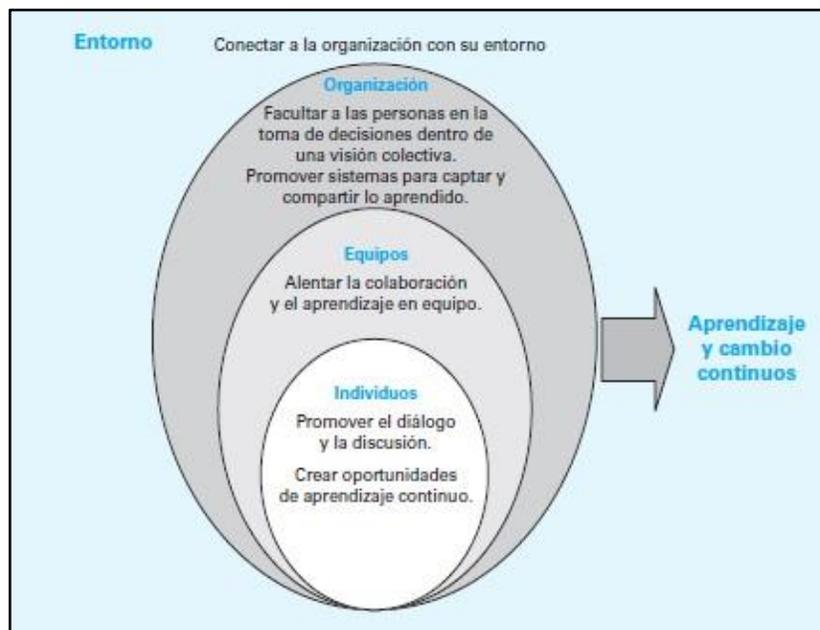
Actualmente, la globalización está teniendo un impacto significativo en las organizaciones, lo cual resulta beneficioso para todos. Este fenómeno ha llevado a que las empresas valoren cada vez más el capital humano con el que cuentan, reconociendo su importancia no solo como un recurso esencial, sino también como un motor clave para la innovación y competitividad en un mercado globalizado. La globalización ha impulsado a las organizaciones a adoptar enfoques más inclusivos y a invertir en el desarrollo y bienestar de su personal, entendiendo que el éxito sostenible depende en gran medida del talento y compromiso de sus empleados, siendo esto parte primordial para una organización exitosa. Las organizaciones están cada vez más conformadas por trabajadores con diferentes costumbres, valores, actitudes incluso nacionalidades

que permite interrelacionarse dentro un entorno laboral agradable, pero muchas veces también provoca choque y/o enfrentamientos entre ellos.

El Estado peruano está avanzando en la implementación de una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con miras al año 2030, lo cual permitirá a los distintos niveles de gobierno—nacional, regional y local—adoptar medidas y acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Dentro de este marco de modernización, se pone un énfasis considerable en la gestión de recursos humanos, ya que esta área es fundamental para cualquier organización. Son los empleados quienes determinan los objetivos, desarrollan los planes y políticas, distribuyen los recursos y los administran a través de diversos procesos. En el ámbito público, la gestión de personal implica una interacción entre la entidad y sus empleados.

En las organizaciones exitosas ya sean privadas y/o públicas, el comportamiento organizacional desempeña un papel crucial en el logro de los objetivos, ya que un entorno laboral saludable fomenta un desempeño eficiente y eficaz tanto a nivel individual como grupal. En un ambiente de trabajo positivo, los empleados colaboran de manera armoniosa y mantienen una comunicación abierta, lo que facilita la sinergia en equipo y la consecución de metas compartidas. Además, un buen clima organizacional contribuye a la motivación y satisfacción del personal, lo que, a su vez, refuerza el compromiso con los objetivos de la organización y mejora la productividad en general.

Figura 3: Modelo de Organización



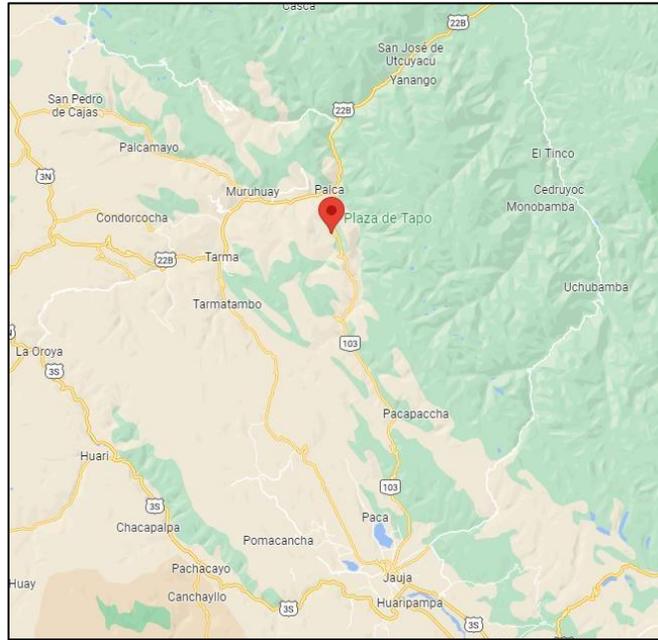
Fuente: Comportamiento organizacional de Idalberto Chiavenato

En la Municipalidad Distrital de Tapo, donde cada jefe de unidad y trabajador hace lo que mejor le parece, no se mantienen una comunicación fluida, no se lograra cumplir los demás objetivos y metas propuestas por la gestión edil que viene gobernando dicho distrito; esto también se debe al bajo liderazgo que mantiene la alta dirección ya que tienen deficiencias en el proceso administrativo, por otro lado, la falta de motivación a los trabajadores genera bajo rendimiento laboral que conforme va pasando el tiempo se siente el desgaste laboral y emocional de los trabajadores.

1.2. Delimitación del problema

- Delimitación espacial: El estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Tapo, situada en la Plaza Principal del Distrito de Tapo, en la Calle 28 de Julio S/N, dentro de la Provincia de Tarma, en la Región Junín.

Figura 4: Ubicación



Fuente: Google Maps

- Delimitación temporal: El estudio se realizó en el año 2022.
- Delimitación conceptual: La investigación considero diversas teorías y conceptos referentes a compromiso organizacional y proceso administrativo y sus respectivas dimensiones.

El comportamiento organizacional según (Chiavenato I. , 2017) El análisis del comportamiento organizacional se enfoca en comprender cómo se comportan las personas y los grupos dentro de las organizaciones y de qué manera estos comportamientos impactan tanto en la estructura organizacional como en los propios individuos. Este campo examina la manera en que las personas influyen en las estructuras y procesos organizacionales, así como la forma en que las organizaciones, a su vez, impactan en el comportamiento, motivación y bienestar de sus miembros. En esencia, el comportamiento organizacional explora la dinámica continua y bidireccional entre individuos y organizaciones, destacando

cómo cada uno moldea y es moldeado por el otro. Además, este análisis permite a las organizaciones crear entornos de trabajo más efectivos y armoniosos, donde los empleados puedan desarrollar su potencial mientras contribuyen al éxito organizacional.

El proceso administrativo según (Chiavenato I., 2001) es un método para coordinar diversas acciones con el fin de implementar la estrategia empresarial. Una vez que se han establecido los objetivos de la empresa y se ha formulado la estrategia a seguir, considerando el entorno que influye en la organización, las tareas que deben realizarse, la tecnología a emplear y las personas involucradas, es esencial gestionar la ejecución de la estrategia elegida. Esta gestión implica no solo la puesta en marcha de la estrategia, sino también la supervisión y ajuste de las acciones para asegurar que los objetivos empresariales se alcancen de manera eficiente. Además, la integración adecuada de estas actividades permite a la empresa adaptarse a los cambios en el entorno y aprovechar las oportunidades emergentes, garantizando así un desarrollo sostenido y competitivo en el mercado.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?

- ¿Qué relación existe entre comportamiento grupal y proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?
- ¿Qué relación existe entre estructura organizacional y proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) Cuando la investigación se orienta a abordar cuestiones sociales que impactan a una comunidad específica, como puede ser el fortalecimiento del papel de las mujeres campesinas o la implementación de un enfoque psicosocial para la alfabetización de personas no alfabetizadas en áreas rurales (p. 165)

El estudio será de utilidad tanto para la alta dirección como para los empleados de las diversas subgerencias y unidades, dado que ha establecido una conexión entre el comportamiento organizacional y el proceso administrativo que la Municipalidad Distrital de Tapo lleva a cabo para alcanzar sus objetivos y metas institucionales. Además, la alta gerencia tendrá la capacidad de supervisar y controlar las actividades de las distintas unidades y su personal, con el propósito de reducir los riesgos que puedan impactar negativamente en la Municipalidad Distrital de Tapo.

1.4.2. Teórico

Según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) Al destacar la relevancia de investigar un problema para el desarrollo de una teoría científica, se subraya que el estudio puede generar avances innovadores en el campo de la ciencia. Este proceso

requiere una evaluación exhaustiva o un análisis crítico del estado actual del problema en cuestión. Además, es fundamental aclarar si la investigación contribuirá a desafiar y refutar los hallazgos de estudios previos o si ampliará y enriquecerá un modelo teórico existente. De esta manera, el estudio no solo añade conocimiento nuevo, sino que también puede redefinir o expandir las fronteras del entendimiento científico en el área específica. (p. 164)

La investigación se fundamentó en bases teóricas y ofrece nuevos aportes sobre el comportamiento organizacional y el proceso administrativo, lo que justifica su relevancia. Además, la investigación tiene un enfoque transversal.

1.4.3. Metodológica

Según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) Al destacar que ciertas técnicas e instrumentos de investigación pueden ser útiles en estudios similares, se reconoce el valor de herramientas innovadoras como cuestionarios, pruebas, modelos y diagramas de muestreo. Estas herramientas, seleccionadas por el investigador, son consideradas valiosas no solo para la investigación actual, sino también como recursos clave para futuros estudios en áreas afines. Además, la implementación de estas técnicas puede contribuir a mejorar la precisión y profundidad de los análisis en investigaciones posteriores, proporcionando una base sólida para explorar nuevas perspectivas y tendencias en el campo. En este estudio, se utilizó el método científico general con un enfoque relacional, lo que permitió identificar la conexión entre el comportamiento organizacional y el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo. Los resultados obtenidos, basados en encuestas y cuestionarios aplicados a los empleados, son significativos y pueden servir como referencia para futuros investigadores que

deseen explorar temas vinculados a esta investigación. Además, estos hallazgos y las metodologías empleadas podrían inspirar el desarrollo de nuevas técnicas y enfoques en estudios relacionados, contribuyendo así al avance del conocimiento en el área.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Establecer la relación que existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Identificar la relación que existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.
- Identificar la relación que existe entre comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.
- Identificar la relación que existe entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

(Oyarce & Schwaner, 2014) en su tesis *Compromiso organizacional, satisfacción laboral y clima organizacional en una empresa de transportes de la región del Maule*

[Tesis de pregrado presentada en la Universidad de Talca - Chile]

El propósito de esta investigación es determinar cómo se relacionan el Compromiso Organizacional, la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional entre los empleados de una empresa dedicada al transporte forestal y carretero en la Región del Maule. Para alcanzar este objetivo, se realizó un estudio no experimental con un diseño transversal, empleando un análisis correlacional. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 86 trabajadores, lo que permitió obtener una visión detallada de las dinámicas internas de la empresa y su impacto en la motivación y desempeño de su personal. Este enfoque busca aportar conocimientos valiosos para mejorar las condiciones laborales y el rendimiento organizacional en este sector específico.

Se aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1991), el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meilá y Peiró (2003) y finalmente el Cuestionario de Clima Organizacional OCQ de Litwin y Springer (1976).

El estudio pone de manifiesto una conexión significativa entre el Compromiso Organizacional y el Clima Organizacional. Esta correlación indica que las condiciones del ambiente laboral influyen directamente en el nivel de compromiso de los empleados con la organización. Un clima organizacional positivo puede fomentar una mayor dedicación y lealtad por parte del personal, mientras que un ambiente negativo puede

reducir el nivel de compromiso. Este hallazgo sugiere que mejorar el clima organizacional no solo contribuye al bienestar general de los empleados, sino que también puede ser crucial para fortalecer su vínculo con la empresa, promoviendo así una mayor cohesión y eficacia en el equipo. Factores como las condiciones contractuales, que proporcionan seguridad y estabilidad a los empleados, así como la función específica que desempeñan dentro de la organización, juegan un papel importante en esta relación.

Además, se observó que a medida que disminuye el nivel de Clima Organizacional, también disminuye la Satisfacción de los empleados, influenciada por las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales en el área. Aunque no se identificó una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, se observó que la autonomía en el trabajo es el factor que ejerce una mayor influencia en el nivel de satisfacción laboral. Este hallazgo subraya la importancia de proporcionar a los empleados un grado adecuado de independencia en sus tareas, ya que la capacidad de tomar decisiones y gestionar su propio trabajo puede ser fundamental para su bienestar general. Mejorar la autonomía laboral podría contribuir a elevar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez podría tener efectos positivos en otros aspectos del desempeño organizacional.

(Arriagada Venegas, 2018) en su tesis *Liderazgo auténtico y su relación con satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional: el papel de la deshumanización organizacional* [Tesis de maestría presentada en la Universidad de Concepción - Chile]

La deshumanización organizacional se refiere a la experiencia de un empleado que percibe ser tratado como un mero objeto o herramienta por su organización, enfocándose en los fines de la empresa en lugar de su bienestar. Esta teoría, originada en la psicología social, ha comenzado a integrarse en la Psicología Organizacional. El objetivo de este estudio fue analizar cómo la deshumanización organizacional interactúa con otras variables como el liderazgo auténtico (que se centra en líderes éticos), los comportamientos ciudadanos organizacionales (acciones de los empleados que benefician a la organización y a sus compañeros sin estar formalmente obligados), y la satisfacción laboral en trabajadores chilenos. Se utilizó un diseño cuantitativo no experimental de corte transversal correlacional-causal, con la participación de 422 empleados que completaron cuestionarios sobre aspectos sociodemográficos, deshumanización organizacional y liderazgo auténtico. Los resultados mostraron que la deshumanización organizacional modera la relación entre liderazgo auténtico y satisfacción laboral, y actúa como mediador entre estos factores.

El estudio aborda las conclusiones, sugiere directrices para investigaciones futuras, y reconoce las limitaciones prácticas encontradas durante la investigación.

Pasten (2010) citado por (Crisostomo & Vilcahuaman, 2018) en su tesis *Análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.* [Tesis de pregrado en la Universidad Austral de Chile]

El problema planteado en el estudio es: ¿Cómo evaluar el alineamiento de las variables relacionadas con el comportamiento organizacional, como liderazgo, fuerzas motivacionales, comunicación, interacción y capacidad de decisión? El objetivo

principal de la investigación fue examinar cómo estas variables influyen en el comportamiento organizacional. El resumen indica que el enfoque del estudio fue analizar estas variables en la empresa "Chocolatería Entrelagos Ltda.", evaluando tanto su situación actual como el estado ideal al que se aspira. Este análisis tiene como fin identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar el comportamiento organizacional en la empresa, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente y armonioso. El investigador concluye que este análisis será sumamente beneficioso para la empresa, dado que entender y alinear correctamente las variables organizacionales es esencial. Este análisis facilita la identificación de las distintas fuerzas y procesos que impactan a la organización. Para realizar este análisis, se utilizaron herramientas basadas en encuestas diseñadas por Likert, que evaluaron variables como liderazgo, motivación, comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación y control, en el contexto de los sistemas de gestión propuestos por Likert. Los resultados revelaron que la empresa opera predominantemente bajo un sistema consultivo, predominante en Estados Unidos entre 1940 y 1960, aunque también presenta influencias de enfoques paternalistas y participativos. La gerencia tiene la intención de que la empresa implemente un sistema participativo de manera integral en todas sus variables organizacionales. Se observó una discrepancia significativa entre la situación actual de la empresa y el estado deseado, lo que indica áreas clave para la mejora y el ajuste en la estrategia organizacional.

A raíz de estos hallazgos, se sugirieron ocho herramientas de apoyo destinadas a mejorar los procesos internos y la eficiencia organizacional, facilitando la transición desde el estado actual al estado ideal. Aunque la empresa ha experimentado un

crecimiento en los últimos años bajo el sistema consultivo, según la teoría de Likert, se identificaron algunas debilidades clave: un sesgo en el flujo de información ascendente, una percepción poco clara del sistema motivacional entre los empleados, y discrepancias entre la percepción de la gerencia y la de otros miembros de la organización sobre el estado de la empresa. Estas debilidades constituyen factores críticos que obstaculizan el logro de un comportamiento organizacional ideal. Abordar y mejorar estas áreas es esencial para el éxito futuro de la empresa, ya que su resolución permitirá optimizar el funcionamiento interno y fortalecer la capacidad de la organización para alcanzar sus metas. La identificación y corrección de estas debilidades no solo contribuirán a un ambiente de trabajo más eficiente y armonioso, sino que también potenciarán la competitividad y sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Campillo Lopez (2016), citado por (Carrasco Guzman & Garcia Gozme, 2021) en su tesis *“Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S”* [Tesis de maestría en la Universidad Autónoma de Baja California Sur de México]

Se pudo concluir que: El sector comercio se enfrenta a la necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos, impulsados por una creciente competencia en el mercado y la necesidad de mantenerse vigente. En este contexto, el sector restaurantero destaca por su gran potencial en la región, enfocado en mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, dado que esta tiene un impacto directo en su comportamiento y productividad. Igualmente, el grado de compromiso de los empleados resulta

fundamental. El comportamiento organizacional emerge como un elemento esencial para optimizar los servicios brindados en los establecimientos, siendo la autonomía y la cohesión factores determinantes en los resultados obtenidos. La capacidad de los empleados para trabajar de manera independiente y en equipo influye directamente en la calidad y eficiencia de los servicios, lo que a su vez impacta en la satisfacción del cliente y en el éxito global de la organización. Potenciar estas áreas puede conducir a mejoras sustanciales en la prestación de servicios y en el rendimiento general del negocio. Sin embargo, la alteración del trabajo en equipo debido a la falta de aceptación de ciertas estrategias puede afectar negativamente. Por ello, se recomendó implementar herramientas de control, implementar programas de formación, optimizar la comunicación interna y proporcionar incentivos salariales como forma de reconocer el esfuerzo de los empleados son medidas clave. Estas iniciativas tienen como objetivo no solo aumentar la eficiencia operativa, sino también promover un entorno laboral más integrado y eficiente, fortaleciendo así la cohesión y la productividad del equipo.

Nacionales

(Carrasco Guzman & Garcia Gozme, 2021) en su tesis *Comportamiento Organizacional e Imagen Corporativa en la Municipalidad Distrital de Iguain Ayacucho 2020* [Tesis de pregrado presentada en la Universidad Peruana Los Andes]

El estudio del Comportamiento Organizacional como área de investigación se originó con el propósito de identificar y revelar la relación existente con la Imagen Corporativa en la Municipalidad Distrital de Iguain – Ayacucho. En esta institución, el comportamiento, el entorno, y el desempeño laboral del personal son de suma importancia, dado que el capital humano es el recurso más valioso y su influencia puede

ser tanto positiva como negativa en diversos aspectos de la organización, se planteó la hipótesis de que el Comportamiento Organizacional está estrechamente vinculado con la Imagen Corporativa de la Municipalidad Distrital de Iguain – Ayacucho durante el año 2020. La pregunta central de la investigación fue: ¿Cómo se relacionan el Comportamiento Organizacional y la Imagen Corporativa de la Municipalidad Distrital de Iguain en 2020? El objetivo principal fue esclarecer esta relación. Para lograrlo, se aplicó el método científico general con un enfoque descriptivo correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra del estudio incluyó a los empleados de la Municipalidad Distrital de Iguain – Ayacucho, y se utilizó un cuestionario-encuesta como herramienta para la recolección de datos. Los resultados confirmaron que el Comportamiento Organizacional tiene una influencia directa y significativa en la mejora y fortalecimiento de la Imagen Corporativa de la institución pública analizada. Este hallazgo subraya la importancia de gestionar adecuadamente el comportamiento organizacional para mejorar la percepción y reputación de la entidad.

(Adrianzen Lopez, 2018) en su tesis *El comportamiento organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa S3A TRADING SAC. en Villa Maria del Triunfo, 2018* [Tesis de pregrado presentada en la Universidad Autónoma del Perú]

En la actualidad, muchas empresas enfrentan desafíos relacionados con el comportamiento organizacional, lo cual se ha convertido en una preocupación creciente para los gerentes. Cuando este aspecto es deficiente, puede llevar a que los empleados pierdan motivación en su trabajo, se produzca una disminución en la comunicación y

surjan conflictos, lo que, a su vez, reduce la productividad. Este estudio se enfocó en identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la evaluación del desempeño, formulando la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionan el comportamiento organizacional y la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa S3A TRADING SAC, Villa María del Triunfo, durante el año 2018?.

En esta investigación, se clasifica como un estudio básico debido a su carácter observacional. El diseño es no experimental, dado que no se realizaron manipulaciones de variables. La población y la muestra son equivalentes, ya que se aplicó un criterio censal con la participación de 30 colaboradores. El enfoque del estudio es cuantitativo, lo que significa que se emplearon métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos específicos para alcanzar los objetivos de la investigación. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario basado en la escala de Likert, que constaba de 48 ítems, diseñado para medir el comportamiento organizacional y el desempeño de los empleados. Esta metodología permitió una evaluación detallada y objetiva de las variables en estudio.

Los hallazgos de la investigación revelaron una relación directa y significativa del 5% (según el coeficiente Rho de Spearman), indicando una conexión notable entre las variables estudiadas.

(Abanto Cueva, 2017) en su tesis *Habilidades directivas y procesos administrativos en Ginesalud y Munditour S.A.C* [Tesis de pregrado presentada en la Universidad Cesar Vallejo].

La tesis titulada "Habilidades directivas y procesos administrativos en Ginesalud y Munditour S.A.C." El objetivo de la investigación fue examinar la relación entre las habilidades directivas y los procesos administrativos en las empresas Ginecosalud y Munditour S.A.C. Este estudio se clasifica como básico debido a su enfoque observacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La investigación abarcó a los 30 colaboradores de la empresa, constituyendo un estudio censal. Los datos se recopilaron a través de encuestas y se analizaron utilizando el software SPSS 23. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre las habilidades directivas y los procesos administrativos ($r = 0,100$; $p > 0,05$). Además, se encontró que el 100% de los encuestados presentó un nivel deficiente en habilidades directivas, mientras que todos se ubicaron en un nivel medio respecto a los procesos administrativos. Estos hallazgos sugieren que es necesario mejorar las competencias directivas para optimizar la efectividad de los procesos administrativos en la organización.

(Fernández Menacho, 2017) en su tesis *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017* [Tesis de maestría presentada en la Universidad Cesar Vallejo].

La investigación, titulada "Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz para el año 2017", el objetivo principal de la investigación fue evidenciar la conexión entre el proceso administrativo y la gestión de calidad aplicada en la Municipalidad.

Durante el transcurso de la investigación, se utilizó un enfoque no experimental con un diseño correlacional para examinar la relación entre el proceso administrativo y la

gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz. La muestra estuvo formada por 170 trabajadores administrativos de la institución, lo que permitió obtener una visión representativa y detallada del impacto de las prácticas administrativas en la calidad de gestión. Este enfoque facilitó la identificación de patrones y correlaciones entre las variables estudiadas, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones formuladas en el estudio. Este grupo fue seleccionado mediante un muestreo no probabilístico, ya que se incluyó a la totalidad de la población. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando cuestionarios diseñados para evaluar tanto el proceso administrativo como la gestión de calidad. Antes de ser administrados, los instrumentos pasaron por un riguroso proceso de validación y prueba de confiabilidad para asegurar su precisión en la muestra estudiada.

Los resultados del estudio indican una fuerte correlación entre las variables analizadas, a saber, el proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz para el año 2017, con un coeficiente de correlación de $r = 0.751^{**}$. Estos resultados permiten concluir que la gestión del proceso administrativo en la Municipalidad se realiza de manera eficaz, conforme a los lineamientos establecidos. Esta eficiencia tiene un efecto favorable en la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de la institución. Además, los hallazgos validan la hipótesis de investigación y refutan la hipótesis nula, confirmando que una gestión administrativa adecuada está estrechamente vinculada con una mejor gestión de calidad. Este vínculo es crucial para elevar la satisfacción de los usuarios y optimizar los procesos internos de la Municipalidad, lo que contribuye a una operación más efectiva y un servicio de mayor calidad.

(Mueras Crisóstomo & Sedano, 2018) en su tesis *Comportamiento Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el Año 2017* [Tesis de pregrado presentada en la Universidad Peruana Los Andes].

Este estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de El Tambo, ubicada en Huancayo, Con un enfoque específico en la Gerencia de Rentas, esta investigación se centró en el papel crucial que desempeñan los empleados de las municipalidades distritales en fomentar el crecimiento económico del país y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Para lograr estos fines, es esencial contar con un equipo de recursos humanos eficiente, motivado y satisfecho. Por lo tanto, el objetivo principal del estudio fue examinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Gerencia de Rentas. La investigación se dirigió a responder la pregunta central sobre cómo estos factores interrelacionan y afectan el desempeño y la efectividad en esta área clave de la municipalidad: ¿Cómo se puede determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo en Huancayo durante el año 2017? Este estudio, que se clasifica como básico con un enfoque correlacional, adoptó un diseño general no experimental, concretamente correlacional. Se realizó con una muestra de 38 empleados de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo. Para medir el nivel de Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral, se empleó la técnica de encuesta utilizando un cuestionario basado en la escala de

Likert. Los hallazgos revelaron una conexión directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, sugiriendo que mejoras en el comportamiento organizacional pueden influir positivamente en la satisfacción de los empleados. Este vínculo destaca la importancia de optimizar los aspectos organizacionales para elevar el bienestar y la motivación del personal, con un coeficiente de correlación de $r_s = 0,819$ y un nivel de significancia $p < 0,05$. Esto sugiere que una gestión inadecuada del personal, donde las consideraciones laborales benefician solo a unos pocos, contribuye a un alto nivel de insatisfacción. Sin embargo, los hallazgos también muestran que al mejorar el comportamiento organizacional, mediante una mejor gestión del personal, fomentando el trabajo en equipo y opiniones compartidas, garantizando un proceso de selección de personal que se ajuste al perfil demandado por la estructura de la Municipalidad, se espera un incremento en el nivel de satisfacción laboral. Este aumento en la satisfacción, a su vez, contribuiría a mejorar el rendimiento en el trabajo, disminuyendo el ausentismo y los retrasos en el manejo de documentos.

(Flores Colquehuanca, 2018) en su tesis *Proceso administrativo y su relación con la Satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018* [Tesis de pregrado presentada en la Universidad Privada de Tacna].

Objetivo: La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios de OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna. Metodológicamente, se adoptó un enfoque

correlacional, diseñado para evaluar el nivel de asociación entre ambas variables dentro de una muestra específica. Este enfoque permitió comprender cómo la gestión administrativa influye en la percepción y satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios ofrecidos por OSIPTEL. Para ello, se utilizó un cuestionario estructurado que se aplicó a los usuarios de OSIPTEL en el sector de telecomunicaciones en Tacna durante el año 2018. Este cuestionario permitió observar y analizar la correlación entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario, proporcionando una visión clara de cómo las prácticas administrativas influyen en la experiencia del cliente.

Resultados: El análisis realizado confirma una relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios de OSIPTEL. Los resultados indican que el proceso administrativo está funcionando de manera eficiente; sin embargo, la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel moderado. Este hallazgo sugiere que, aunque los procesos internos se gestionan adecuadamente, aún hay margen para mejorar la experiencia del usuario. Optimizar el proceso administrativo podría llevar a un aumento en la satisfacción de los clientes, resaltando la necesidad de ajustar y perfeccionar las estrategias para alcanzar un nivel de satisfacción más alto.

Conclusión: El proceso administrativo tiene una conexión notable con la satisfacción de los usuarios de OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna durante el año 2018. El estudio demuestra que existe una correlación significativa entre estas variables, basada en las opiniones de los usuarios atendidos en la oficina regional de OSIPTEL en Tacna, con un nivel de confianza del 95%. Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión administrativa eficaz para mejorar la experiencia del usuario en el sector de telecomunicaciones. Este vínculo indica que la

calidad de la gestión administrativa influye notablemente en la experiencia del usuario, sugiriendo que mejorar los procesos administrativos podría llevar a un incremento en la satisfacción de los clientes.

2.2. Bases teóricas o científicas

Teoría del Comportamiento Organizacional

- Clásica: Se centra principalmente en la estructura organizacional, asignando jerarquías y diferenciando los roles laborales, pero sin dar relevancia al aspecto humano.
- Administración científica: Esta teoría se enfoca en analizar y estandarizar cada uno de los procesos dentro de la organización. Además, sugiere un enfoque meticuloso en la selección de empleados, con el objetivo de maximizar la productividad y minimizar los errores. Al optimizar tanto los procesos como la selección del personal, se busca no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también establecer un sistema más consistente y fiable en la ejecución de tareas. Esto, en última instancia, contribuye a la mejora continua y al éxito sostenido de la organización.
- Relaciones humanas: Esta teoría sugiere examinar cuidadosamente la situación de los empleados y reconocer la importancia que tienen dentro de la organización. Por primera vez, se pone en relieve la motivación y las condiciones laborales como factores clave en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Al abordar estos aspectos, se busca no solo mejorar la satisfacción y el compromiso del personal, sino también crear un entorno de trabajo más productivo y saludable, donde los empleados se sientan valorados y motivados a contribuir al éxito general de la organización.

- **Sistemas:** Se basa en el diseño de sistemas que optimicen los procesos mediante su estandarización, asegurando una mayor eficiencia operativa. Estos sistemas deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a cambios y evolucionar con las necesidades del entorno, permitiendo a la organización mantenerse ágil y competitiva en un mercado dinámico. La capacidad de ajustarse rápidamente a nuevas condiciones garantiza la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.
- **Contingencia:** El enfoque de esta teoría se basa en la premisa de que ninguna organización puede contar con elementos completamente fijos o seguros. Esto implica que las circunstancias dentro de la organización pueden transformarse de manera drástica en cualquier instante. Por lo tanto, es crucial estar siempre preparados para adaptarse a estos cambios inesperados. La capacidad de anticipar y responder a situaciones cambiantes es esencial para la resiliencia organizacional, permitiendo a la empresa navegar con éxito a través de desafíos imprevistos y aprovechar nuevas oportunidades conforme surgen.

Según (Mancera Ruiz, 2016) El comportamiento organizacional se origina en gran medida a partir de la comunicación, ya que esta puede ser analizada en distintos componentes para comprender mejor el comportamiento humano en el contexto de una organización. Todo depende de cómo se transmita y se procese la información dentro de la estructura organizacional, lo que a su vez influye en las dinámicas y relaciones entre los miembros de la entidad.

La comunicación interna es crucial para la cohesión de la organización, ya que facilita un flujo adecuado de información. Esto no solo permite mejorar la toma de decisiones,

sino que también motiva a los empleados y contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

La conducta organizacional es una disciplina académica que se enfoca en describir, entender, predecir y gestionar el comportamiento humano en un entorno organizacional. Este campo abarca aspectos como normas, valores, expectativas y actitudes cuando se aplica a individuos dentro de una organización (Hodgetts & Altman, 1985). Estudia cómo interactúan y se comportan las personas en una variedad de contextos organizacionales, incluyendo empresas, entidades gubernamentales, instituciones educativas y agencias de servicios. Comprender la conducta organizacional es esencial para mejorar la eficiencia y el bienestar de los miembros de cualquier organización, ya que proporciona insights sobre cómo optimizar el funcionamiento interno y fomentar un ambiente de trabajo más productivo y armonioso. (Davis y Newstrom, 1990)

El comportamiento organizacional se centra en acciones observables, como las interacciones entre colegas, el manejo de equipos o la elaboración de informes. A su vez, explora aspectos internos como los procesos de pensamiento, las percepciones y las decisiones que toman los individuos. Este campo también investiga cómo las personas se comportan tanto a nivel individual como en grupo dentro de una organización. Además de observar comportamientos concretos, el estudio del comportamiento organizacional busca comprender cómo estos factores internos y externos influyen en la dinámica general del entorno laboral, impactando la productividad y la cohesión del equipo.

El comportamiento organizacional también examina la dinámica de grupos y organizaciones, entendiendo que cada uno opera de manera distinta. Reconoce que los patrones de conducta pueden variar significativamente entre diferentes grupos y estructuras organizacionales. Este análisis incluye la forma en que los grupos interactúan, toman decisiones y responden a diversos estímulos, así como cómo las características específicas de cada organización influyen en su comportamiento colectivo. Comprender estas variaciones es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren la cooperación, la comunicación y el desempeño dentro de la organización. No obstante, hay ciertos eventos dentro de una organización que no se pueden entender únicamente a través del comportamiento individual. Por esta razón, es necesario analizar estos fenómenos considerando las dinámicas grupales o las variables organizacionales.

Estas definiciones abarcan una variedad de conceptos, entre ellos la comunicación interna, que ocurre entre los distintos miembros de la organización en todos los niveles jerárquicos, por ejemplo, desde el gerente general hasta los operadores. También se considera la comunicación externa, que se realiza entre la organización y su entorno, permitiendo un intercambio de información bidireccional con el ambiente externo.

Existen diversas maneras de alcanzar una comunicación efectiva, incluyendo la comunicación escrita y la comunicación a gran escala. El Comportamiento Organizacional tiene un impacto directo en la productividad de los empleados, ya que en empresas donde se cultiva un ambiente laboral positivo, la comunicación tiende a fluir de manera más espontánea y eficiente. Un entorno donde la información se comparte abierta y claramente fomenta la colaboración, reduce malentendidos, y

contribuye a un mayor rendimiento tanto individual como colectivo. Esta fluidez en la comunicación, a su vez, eleva la motivación de los empleados y optimiza su rendimiento. Un ambiente de trabajo donde la comunicación es clara y abierta no solo fomenta una mejor colaboración, sino que también contribuye a un mayor compromiso y eficiencia por parte del personal.

Importancia

El Comportamiento Organizacional se concentra en aspectos particulares del entorno laboral, investigando cómo el comportamiento de los empleados impacta el desempeño general de la organización. Este campo de estudio examina factores como las conductas individuales, el desempeño en el trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, la eficacia laboral y la gestión de recursos humanos. Al analizar estos elementos, el Comportamiento Organizacional busca identificar cómo las prácticas y actitudes de los empleados afectan la eficiencia y los resultados de la organización, proporcionando estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y optimizar el rendimiento organizacional.

El Comportamiento Organizacional incluye aspectos clave como la motivación, el liderazgo y la influencia, la comunicación entre personas, y la dinámica y estructura de los equipos, los procesos de aprendizaje, las actitudes hacia el desarrollo y la percepción, así como la gestión del cambio, la resolución de conflictos, el diseño del trabajo y el estrés laboral. Este ámbito de estudio se centra en analizar cómo estos

factores afectan el comportamiento de los individuos dentro de la organización y cómo una gestión efectiva de estos elementos puede potenciar tanto la eficiencia de la organización como el bienestar de sus empleados. Al profundizar en la comprensión de estas dinámicas, se pueden desarrollar estrategias que no solo optimicen el rendimiento organizacional, sino que también promuevan un entorno laboral más saludable y satisfactorio para todos los miembros de la organización. Al abordar estos temas, se busca promover un entorno de trabajo más colaborativo y productivo (Robbins, S. 1999)

Comportamiento organizacional

(Robbins & Judge, 2013) El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es una disciplina que investiga cómo los individuos, los grupos y las estructuras impactan el comportamiento dentro de las organizaciones. Su propósito es aplicar este conocimiento para mejorar la eficiencia y la efectividad en las empresas. Aunque el tema puede parecer complejo, nuestro objetivo es desglosarlo para facilitar su comprensión y aplicación práctica. Al explorar cómo los diversos factores internos afectan el comportamiento y el rendimiento organizacional, buscamos proporcionar insights que ayuden a optimizar las dinámicas laborales y promover un ambiente de trabajo más efectivo.

El comportamiento organizacional es una disciplina académica, lo que significa que es un campo especializado con un conjunto de conocimientos y teorías que son comúnmente aceptados y compartidos entre los expertos en la materia. ¿Qué analiza? Se enfoca en tres factores clave que influyen en el comportamiento dentro de las

organizaciones: los individuos, los grupos y la estructura organizacional. Además, el CO utiliza los conocimientos obtenidos sobre estos elementos para mejorar la eficacia operativa de las organizaciones.

Podemos resumir nuestra definición así: El Comportamiento Organizacional se dedica a examinar las acciones de los individuos dentro de una organización y cómo estas impactan el rendimiento general. Dado que el CO está centrado en el entorno laboral, es natural que ponga un énfasis particular en la relación entre el comportamiento y aspectos clave como los roles laborales, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño individual y la gestión organizacional. Además, el estudio del CO también busca entender cómo las dinámicas interpersonales y las estructuras organizacionales influyen en la efectividad de los equipos y en el éxito global de la empresa. Al comprender estas conexiones, se pueden desarrollar estrategias para mejorar el ambiente laboral y optimizar el funcionamiento de la organización.

Aunque sigue habiendo debate sobre la importancia relativa de cada tema, hay consenso en que el Comportamiento Organizacional aborda cuestiones fundamentales como la motivación, el liderazgo y el poder, la comunicación interpersonal, la dinámica y estructura de los grupos, los procesos de aprendizaje, la formación y percepción de actitudes, la gestión del cambio, el manejo de conflictos, el diseño del trabajo y el estrés laboral (p. 10)

(Etecé E. e., 2021) El comportamiento organizacional es una disciplina que examina cómo los individuos, los grupos y las estructuras dentro de una empresa o entidad afectan su funcionamiento y desempeño. Su propósito es desarrollar estrategias y

prácticas que mejoren la eficacia y la eficiencia organizacional. Al comprender cómo las interacciones, las dinámicas de grupo y las estructuras jerárquicas impactan en el ambiente de trabajo, el comportamiento organizacional busca identificar formas de optimizar el rendimiento y promover un entorno laboral más productivo y armonioso. En otras palabras, se trata del estudio y la investigación aplicada que se concentran en el funcionamiento interno de las organizaciones, explorando varios niveles de análisis, tales como la dinámica interpersonal, la estructura organizativa y los procesos operativos. Este enfoque integral permite examinar cómo las diferentes capas de una organización interactúan y afectan su rendimiento global. Analizar estos niveles ayuda a identificar áreas de mejora, desarrollar estrategias efectivas y fomentar un ambiente de trabajo que potencie tanto el desarrollo individual como el éxito organizacional:

- La estructura de la organización,
- La motivación de los empleados,
- El compromiso de los miembros con la organización,
- Las dinámicas comunicacionales,
- La colaboración en equipo,
- La cultura organizacional y el clima laboral,
- El liderazgo y la gestión del cambio.

Enfoques del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional adopta diferentes enfoques, según los aspectos específicos que se analicen dentro de la organización:

- Enfoque en gestión de recursos humanos. Se centra en las dinámicas asociadas con la gestión del personal en la empresa, abarcando aspectos como el reclutamiento, la desvinculación, la motivación, la rotación y la comunicación interna. Este enfoque examina cómo se manejan estos elementos cruciales para garantizar un equipo eficiente y comprometido. Además, considera cómo la gestión adecuada de estos procesos puede impactar en la cohesión del equipo, en la retención de talento y en la creación de un ambiente laboral positivo y productivo. La comprensión y optimización de estas dinámicas son fundamentales para el desarrollo y éxito organizacional.
- Enfoque contingente. Se centra en las diversas circunstancias que pueden surgir en el entorno organizacional, con el fin de identificar y aplicar las acciones administrativas más adecuadas para cada situación particular. Este enfoque busca anticipar y abordar los desafíos que pueden impactar el funcionamiento de la organización, desarrollando estrategias y soluciones que se ajusten a las

necesidades específicas de cada caso. Al entender las condiciones y contextos únicos que afectan a la empresa, se pueden tomar decisiones informadas que optimicen la gestión y promuevan un funcionamiento más eficaz y adaptativo.

- Enfoque basado en resultados. Se concentra en el logro de objetivos, priorizando los proyectos y los resultados alcanzados sobre el tiempo empleado, con el fin de ajustar y optimizar las dinámicas internas de la organización para mejorar su eficiencia.
- Enfoque de sistemas. Enfocado en las diversas estructuras y dinámicas que integran la organización, con el objetivo de utilizar la teoría general de sistemas para mejorar su eficiencia y abordar problemas de manera proactiva.

(Amoros, 2007) El comportamiento organizacional es una disciplina que estudia cómo los individuos, los grupos y las estructuras organizacionales afectan las conductas y el funcionamiento dentro de una empresa. Esta área de estudio examina las interacciones entre estos elementos para comprender cómo impactan en la dinámica y el rendimiento global de la organización. Al analizar estos factores, el comportamiento organizacional busca identificar las mejores prácticas para mejorar la eficiencia, fomentar un ambiente de trabajo positivo y facilitar la adaptación a cambios y desafíos organizacionales. Utiliza este conocimiento para mejorar la eficiencia operativa. En particular, el CO se enfoca en aumentar la productividad organizacional, reducir los índices de ausentismo y rotación, así como identificar estrategias para mejorar la satisfacción de los empleados en el trabajo. (p. 20)

Metas del comportamiento organizacional:

- Describir: Es la manera en que las personas se comportan
- Comprender: ¿Por qué las personas actúan de la manera en que lo hacen?
- Predecir: El comportamiento futuro de los empleados
- Controlar: Al menos en parte, las actividades humanas. (p. 6)

(Ludeña, 2021) El comportamiento organizacional se dedica a examinar cómo los individuos, los grupos y las estructuras dentro de una empresa actúan y cómo estas acciones afectan el funcionamiento general de la organización. Este campo de estudio investiga las interacciones y comportamientos de los empleados y equipos, así como la influencia de las estructuras organizativas en estos comportamientos. Al entender estas dinámicas, el comportamiento organizacional busca optimizar la eficiencia, mejorar el clima laboral y facilitar una gestión más efectiva, contribuyendo así al éxito y adaptabilidad de la empresa.

Importancia del comportamiento organizacional

Un análisis efectivo del comportamiento organizacional permite a la dirección de la empresa prever y prevenir posibles situaciones problemáticas que podrían causar inestabilidad. Esta herramienta es fundamental para comprender y evaluar cómo el comportamiento de los empleados está influenciado por sus interacciones sociales, las dinámicas de grupo y la estructura organizativa. Al analizar estos factores, los líderes pueden anticipar desafíos, diseñar estrategias preventivas y promover un entorno de trabajo más armonioso y eficiente. Este enfoque no solo facilita la gestión proactiva, sino que también ayuda a mejorar el bienestar y la productividad de los empleados al abordar las cuestiones subyacentes que afectan su desempeño y satisfacción.

Como resultado, los niveles superiores de la organización entenderán las razones detrás de cada comportamiento, lo que permitirá una optimización significativa del funcionamiento general. Además, los empleados serán mejor comprendidos, facilitando que la empresa pueda ofrecerles el apoyo necesario en sus necesidades.

Modelos de comportamiento organizacional

- Autocrático: En este modelo, la autoridad y el poder de los altos directivos tienen una preeminencia sobre los empleados, lo que obliga a los empleados a seguir las órdenes de sus superiores. Sin embargo, este enfoque de comportamiento organizacional está en desuso y se aplica con menor frecuencia en la actualidad.
- Custodia: Este modelo proporciona incentivos y aplica sanciones económicas basadas en el rendimiento del trabajador. Si bien puede incrementar la productividad, no consigue generar una motivación duradera y efectiva.
- Apoyo: Este enfoque busca que el empleado se sienta apoyado por la organización, lo que le permite sentirse cómodo en su puesto de trabajo y lo motiva a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa. Para que este modelo sea efectivo, los altos directivos deben equilibrar sus roles como jefes y líderes.
- Colegiado: Este modelo se fundamenta en fomentar el trabajo en equipo. La gerencia refuerza la importancia de cada empleado para la empresa, elevando su autoestima y motivación. Similar al modelo de apoyo, se diferencia en que su enfoque es más colectivo que individual.
- Sistemático: Este modelo es adaptable, comenzando con un análisis detallado del funcionamiento de la empresa y luego implementando las acciones necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales.

(Content, 2019) Diversos expertos y académicos, particularmente en las áreas de administración de empresas, marketing y liderazgo corporativo, han dedicado esfuerzos a construir un marco teórico sólido para este concepto. A través de investigaciones y estudios, han establecido las bases que permiten entender y aplicar este concepto de manera efectiva en el mundo empresarial, contribuyendo así al desarrollo de estrategias organizacionales más eficaces y al fortalecimiento del liderazgo dentro de las corporaciones.

Stephen Robbins, un destacado autor estadounidense en el ámbito de la gestión empresarial, describe el Comportamiento Organizacional como una disciplina que investiga cómo las personas, los equipos y las estructuras organizativas impactan en las conductas dentro de una empresa. Además de analizar estas influencias, esta disciplina busca entender y mejorar las interacciones humanas para optimizar el rendimiento y la eficacia organizacional. Robbins subraya la importancia de este campo en el desarrollo de estrategias que fomenten un entorno laboral productivo y armonioso.

Por su parte, los académicos estadounidenses Keith David y John Newstrom lo describen como "el análisis y la aplicación de conocimientos sobre el comportamiento de las personas en el contexto organizacional".

Como puedes ver, el Comportamiento Organizacional abarca mucho más que la mera interacción entre empleados, grupos y las estructuras organizativas de una empresa. Su enfoque está en profundizar en cómo estos factores interrelacionados influyen en el crecimiento y desarrollo del talento humano, así como en el rendimiento global de la organización. Este análisis es vital para identificar oportunidades de mejora que potencien tanto el bienestar de los empleados como la eficacia operativa de la empresa.

(Chiavenato I. , 2017) El comportamiento organizacional se enfoca en el análisis de cómo los individuos y los grupos operan dentro de las organizaciones. Examina tanto la influencia que estos actores tienen sobre la organización como el impacto que la organización ejerce sobre ellos. El Comportamiento Organizacional (CO) esencialmente examina la interacción continua y la influencia recíproca entre los individuos y las organizaciones. Este campo de estudio es fundamental para cualquier persona que necesite relacionarse con organizaciones, ya sea para fundarlas, transformarlas, integrarse a ellas, invertir en su desarrollo, o, de manera crucial, liderarlas de manera eficiente. La comprensión del CO es clave para navegar y manejar las complejidades inherentes a las estructuras organizacionales, optimizando así su funcionamiento y éxito a largo plazo.

El comportamiento organizacional (CO) es una disciplina académica que se originó como un campo interdisciplinario dedicado a analizar el comportamiento humano dentro de las organizaciones. Aunque la definición se ha mantenido a lo largo del tiempo, en realidad, no son las organizaciones en sí las que exhiben comportamientos, sino las personas y los grupos que las integran y actúan en su entorno. (p. 6)

Características del Comportamiento Organizacional

1. El comportamiento organizacional es una ciencia aplicada que se enfoca en aspectos prácticos para mejorar el rendimiento tanto de individuos como de organizaciones. Su objetivo es lograr que las personas encuentren satisfacción en sus roles laborales, al tiempo que optimiza los estándares de competencia de la organización y contribuye a su éxito general.

2. El comportamiento organizacional se centra en abordar diversas contingencias. Su objetivo es reconocer y gestionar distintas situaciones dentro de la organización para optimizar su rendimiento. Adoptando un enfoque situacional, el CO reconoce que no hay un método único para dirigir organizaciones y personas, ya que cada contexto es variable y adaptativo.
3. El comportamiento organizacional emplea técnicas científicas para investigar. Desarrolla hipótesis y teorías sobre cómo se comportan las personas dentro de las organizaciones, y luego valida estas hipótesis a través de estudios empíricos. Este enfoque se fundamenta en una investigación rigurosa y metódica característica del método científico.
4. El comportamiento organizacional tiene como propósito gestionar a las personas dentro de las organizaciones. Dado que estas entidades están formadas por individuos, funcionan como organismos sociales vivos. El CO busca mejorar la comprensión mutua entre las personas y las organizaciones. Resulta esencial para los líderes que gestionan organizaciones o sus secciones, así como para cualquier persona que aspire a triunfar en sus actividades tanto dentro como fuera de estas entidades.
5. El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:
 - a. Las ciencias políticas proporcionan un marco para entender cómo el poder, los conflictos y la política interna influyen en las decisiones y el comportamiento dentro de las organizaciones. Este campo también

examina las estrategias políticas que los individuos y grupos emplean para avanzar en sus intereses.

- b. La antropología se dedica al estudio de la cultura organizacional, explorando cómo los valores, creencias y actitudes compartidos moldean el ambiente de trabajo. Además, investiga las normas y rituales que emergen dentro de las organizaciones, influyendo en su identidad y cohesión.
- c. La psicología se centra en el análisis de las diferencias individuales, la personalidad, las emociones, la percepción, la motivación y el aprendizaje. Este campo es esencial para comprender cómo estos factores impactan el rendimiento y el bienestar de los empleados en el entorno laboral.
- d. La psicología social se enfoca en la dinámica de los grupos, investigando cómo la interacción, el liderazgo, la comunicación y las actitudes dentro de un grupo afectan la toma de decisiones colectivas y el funcionamiento del equipo.
- e. La sociología examina aspectos como el estatus, el prestigio, el poder y el conflicto dentro de las organizaciones. Este campo ayuda a entender cómo las estructuras sociales y jerárquicas influyen en las relaciones de trabajo y en la distribución de recursos y autoridad.
- f. La sociología organizacional, que se centra en la teoría y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

El Comportamiento Organizacional (CO), como se ha mencionado antes, es una disciplina que fusiona conceptos provenientes de múltiples ciencias sociales. Este enfoque multidisciplinario se emplea para analizar y comprender el comportamiento tanto de individuos como de grupos dentro de las organizaciones, así como las dinámicas organizacionales en su conjunto. Al integrar perspectivas de la psicología, sociología, antropología, y otras áreas, el CO ofrece una visión holística de cómo las interacciones humanas influyen en la eficiencia, la cultura y el éxito de las organizaciones.

6. El Comportamiento Organizacional (CO) está íntimamente relacionado con disciplinas como la teoría organizacional, el desarrollo organizacional y la gestión de recursos humanos. Sin embargo, a diferencia de estas áreas, el CO pone un énfasis mayor en el análisis profundo de las conductas individuales y grupales dentro de las organizaciones. Empleando enfoques derivados de las ciencias del comportamiento, el CO busca comprender, predecir y gestionar de manera efectiva el comportamiento humano en el contexto organizacional, con el fin de mejorar tanto el rendimiento individual como la dinámica de los equipos de trabajo. Este enfoque es fundamental para adaptar las estrategias de gestión a las necesidades y motivaciones de los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. (p. 8-9)

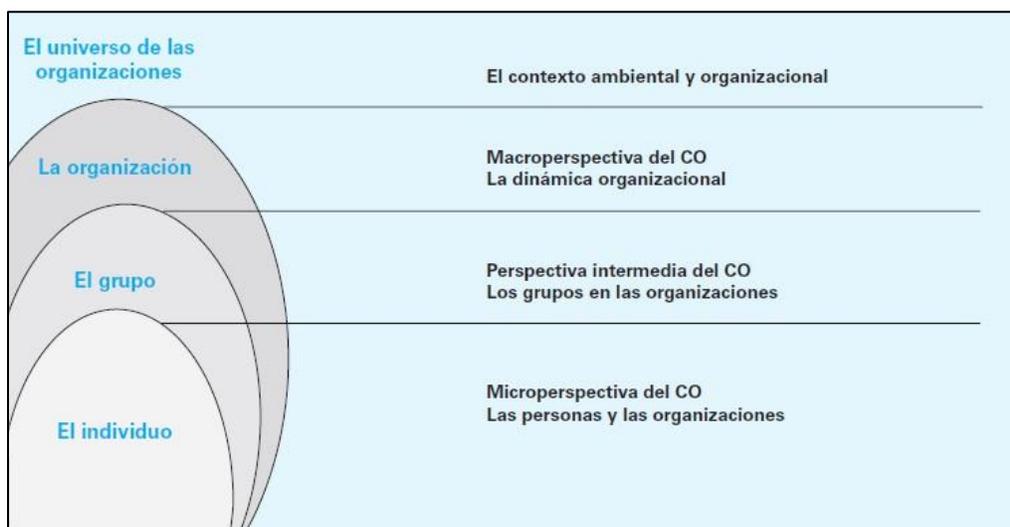
Niveles del Comportamiento Organizacional

En el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

- **Macroperspectiva del CO.** - Esta perspectiva examina el comportamiento del sistema organizacional en su conjunto, conocido como comportamiento macroorganizacional. Este enfoque analiza el comportamiento de la organización en su conjunto, cubriendo elementos como la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la gestión del estrés y los conflictos, la negociación, la coordinación de las tareas laborales, así como las dinámicas de poder y las estrategias políticas. Además, adopta una perspectiva intermedia que se enfoca en el comportamiento de grupos y equipos dentro de la organización, explorando cómo interactúan y se influyen mutuamente, y cómo estas interacciones impactan en la eficacia y eficiencia organizacional. Este análisis es vital para comprender y mejorar la cohesión y productividad en los distintos niveles de la empresa, actuando como un puente entre la perspectiva macro y la micro del comportamiento organizacional. Su objetivo es analizar cómo se comportan las personas en contextos grupales y de equipo. La perspectiva intermedia del CO explora temas como la dinámica de los equipos, el empoderamiento en la toma de decisiones y las interacciones grupales e intergrupales. Su enfoque está en promover formas de socialización que fomenten la cooperación entre miembros, incrementen la productividad del grupo y optimicen el desempeño colectivo mediante la combinación de habilidades individuales.
- **Microperspectiva del CO.** - Este enfoque examina el comportamiento de los individuos que trabajan de manera aislada dentro de una organización. La microperspectiva del CO, con una fuerte inclinación hacia la psicología, este

enfoque se enfoca en elementos como las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, además de la motivación y la satisfacción en el ámbito laboral. Las investigaciones en este campo analizan cómo las capacidades personales influyen en la productividad, qué factores impulsan a los empleados a cumplir con sus responsabilidades, su grado de satisfacción en el trabajo, y cómo interpretan y reaccionan ante su entorno profesional. Este conocimiento es crucial para optimizar el rendimiento organizacional y crear un ambiente de trabajo más adaptado a las necesidades de los empleados. (pág. 9-10)

Figura 5: Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional



Fuente: Comportamiento Organizacional de Idalberto Chiavenato)

Proceso administrativo

(EUROINNOVA, 2022) El proceso administrativo está conformado por varias etapas que facilitan la consecución de los objetivos planteados. Este proceso no es estático, sino que es cíclico y en constante evolución; una vez completadas las etapas, el ciclo sigue adelante de manera dinámica y continua.

Al concluir un ciclo, se transita al siguiente como parte de un enfoque integral. Este modelo se aplica comúnmente para alcanzar el objetivo global de la empresa, así como para objetivos específicos o proyectos más pequeños.

(Chiavenato I. , 2001) El proceso administrativo sirve para coordinar diversas actividades con el fin de implementar la estrategia empresarial. Una vez que se han establecido los objetivos y diseñado la estrategia, considerando el entorno, las tareas a realizar, la tecnología empleada y el personal involucrado, es esencial gestionar la ejecución de la estrategia para asegurar su efectiva aplicación.

Figura 6: Proceso administrativo como sistema abierto



Fuente: Administración teoría proceso y practica Idalberto Chiavenato.

(Etece, 2022) El proceso administrativo comprende una serie de funciones dentro de una organización que tienen como objetivo optimizar el uso de los recursos disponibles de manera eficiente, ágil y efectiva.

El proceso administrativo se estructura en cuatro fases clave: planificación, organización, implementación y supervisión. Estas etapas permiten a los integrantes de una empresa trabajar hacia la consecución de las metas establecidas.

Origen del proceso administrativo

Henry Fayol, un ingeniero francés, elaboró un detallado esquema del proceso administrativo en su obra, en la que describió las fases y características fundamentales del mismo: “Administración industrial y general” (1916).

Fayol basó sus teorías en una sólida experiencia práctica adquirida en la empresa francesa Compagnie Commentry Fourchambault et Decazeville, donde ocupó diversos roles técnicos y de gestión desde 1888 hasta 1918. Además, sus ideas se fundamentaron en extensas investigaciones sobre administración. Fayol sostenía que el componente humano es esencial para el éxito operativo de las organizaciones y para lograr los objetivos establecidos. Creía que una gestión eficaz debe considerar la motivación, la cohesión y el desarrollo del personal como factores clave para optimizar el rendimiento y alcanzar metas organizacionales.

En su obra **Administración Industrial y General**, Fayol identificó seis funciones esenciales en las empresas industriales: técnicas, administrativas, contables, comerciales, financieras y de seguridad. Según su perspectiva, la función administrativa juega un papel crucial al coordinar y sincronizar todas las demás funciones, asegurando así una integración eficiente y efectiva en el funcionamiento

global de la empresa. Dentro del ámbito de las funciones administrativas, Fayol identificó cuatro fases fundamentales que son esenciales para asegurar un proceso administrativo eficiente y exitoso. Estas fases son planificación, organización, dirección y control, y cada una juega un papel crucial en la optimización de la gestión y en el logro de los objetivos organizacionales.

También formuló catorce principios para su aplicación en las organizaciones, entre los cuales se incluyen: la jerarquía de autoridad, el orden, la disciplina, la equidad, la especialización laboral, la remuneración justa, el trabajo colaborativo, la iniciativa, la estabilidad en el empleo, la unidad de dirección, la centralización, la subordinación de intereses individuales a los generales, la autoridad y responsabilidad, y la unidad de mando.

Su obra ha sido fundamental para muchas organizaciones y empresas, centrándose en tres áreas esenciales: la implementación del proceso administrativo, los principios técnicos y la especialización en el trabajo. Su enfoque en el proceso administrativo proporciona una estructura clara para la planificación, organización, dirección y control dentro de las organizaciones. Los principios técnicos, por su parte, ofrecen directrices sobre las mejores prácticas y procedimientos en la gestión de operaciones. Además, la especialización en el trabajo resalta la importancia de asignar tareas específicas a individuos con habilidades adecuadas, optimizando así la eficiencia y la productividad en el entorno laboral. Estos conceptos siguen siendo relevantes para el desarrollo y la mejora continua en la gestión empresarial moderna.

(Chiavenato I. , 2001) Los cuatro principios de la administración científica de Taylor

- Principio de planeación: Sustituir el juicio personal del trabajador, sustituir la improvisación y la experiencia empírica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos, adoptando enfoques sistemáticos mediante una planificación cuidadosa.
- Principio de preparación: Elegir a los empleados basándose en criterios científicos que correspondan a sus habilidades; capacitarlos y formarlos para mejorar su rendimiento y calidad de producción según el método establecido. Además de entrenar al equipo, es fundamental mejorar el rendimiento de las máquinas y equipos de producción, y también es crucial organizar de forma eficaz la distribución física de herramientas y materiales.
- Principio de control: Monitorear las labores para garantizar que se realicen conforme a los estándares establecidos y al plan previsto. La dirección debe colaborar estrechamente con los empleados para asegurar una ejecución óptima.
- Principio de ejecución: Distribuir de manera distinta las funciones y responsabilidades con el objetivo de fortalecer la disciplina en la realización de las tareas. (pág. 8)

(Certus, 2021) **Fases del proceso administrativo**

Es fundamental destacar que las cuatro fases previamente mencionadas se agrupan en dos categorías según su fase de ejecución: las mecánicas, que incluyen la planificación y la organización, y las dinámicas, que abarcan la dirección y el control.

1. Etapa mecánica o estructural del proceso administrativo

- Fase de planificación

La fase de planificación constituye el punto de partida en cualquier proceso administrativo. Durante esta etapa, se establecen los propósitos y las metas que la empresa busca alcanzar, además de los métodos para alcanzarlos. Es decir, se diseña un plan de acción detallado. La planificación es crucial porque minimiza la incertidumbre y aumenta las probabilidades de éxito. Esta etapa se orienta hacia el futuro, utilizando proyecciones para evaluar cómo los factores presentes pueden impactar los resultados futuros.

Finalmente, se elabora un plan que de manera clara y completa detalla las principales acciones a llevar a cabo en el futuro. A continuación se presentan los pasos clave de la fase de planificación:

- Establecer los objetivos: definir las metas que se buscan alcanzar.
 - Evaluar la situación actual de la empresa.
 - Prever los posibles acontecimientos futuros que podrían afectar a la empresa.
 - Examinar y seleccionar las estrategias para abordar posibles desafíos.
 - Ejecutar el plan y revisar los resultados obtenidos
- Fase de organización

El paso siguiente consiste en delegar tareas y responsabilidades a los diferentes equipos dentro de la organización. Este proceso de distribución del trabajo garantiza que los equipos estén bien coordinados y colaboren eficientemente, lo que facilita un flujo de trabajo armonioso y maximiza el rendimiento colectivo. Además, asegura que cada equipo esté alineado con los objetivos

generales de la empresa, promoviendo una colaboración interdepartamental que fortalece la unidad y la eficacia organizacional.

Esta fase del proceso está íntimamente relacionada con las habilidades particulares de los empleados y los recursos materiales disponibles en la empresa. Su propósito principal es establecer metas claras y específicas para cada tarea dentro de la organización, asegurando que los recursos humanos y físicos sean utilizados de manera óptima. Al hacerlo, se busca no solo alcanzar los objetivos establecidos, sino también potenciar las capacidades individuales de los empleados, promoviendo un entorno de trabajo donde cada tarea esté alineada con el plan estratégico general.

Esto es esencial porque previene la repetición innecesaria de esfuerzos en cada tarea. Una estructura organizativa bien establecida no solo asegura que las actividades diarias estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa, sino que también optimiza la eficiencia en la ejecución de cada tarea. Con esta claridad, los colaboradores pueden trabajar de manera más eficaz, lo que contribuye a un entorno de trabajo más satisfactorio y productivo, impulsando tanto el éxito individual como el colectivo. Uno de los pasos clave en esta etapa es la distribución exacta de responsabilidades, la definición clara de procesos y la implementación de métodos estandarizados para asegurar una ejecución efectiva y coordinada:

- Desglosar la carga de trabajo en tareas manejables para cada grupo individual.
- Dividir cada tarea en unidades operativas más pequeñas.

- Asignar una autoridad administrativa para cada área.
- Suministrar los materiales y recursos necesarios a cada departamento.
- Definir las dependencias jerárquicas dentro de la organización y comenzar la estructuración interna.
- - Implementar mecanismos que faciliten la coordinación de las actividades entre todas las áreas de la organización y evaluar continuamente la efectividad de esta integración es esencial para asegurar un funcionamiento armonioso y alcanzar los objetivos estratégicos. Además, este enfoque permite identificar rápidamente posibles desajustes y hacer los ajustes necesarios para optimizar el rendimiento global. Implementar estos mecanismos asegura que las distintas partes de la organización trabajen en armonía, lo que facilita una colaboración fluida y la alineación con los objetivos generales. Además, evaluar regularmente la eficacia de la integración permite identificar áreas de mejora, ajustar estrategias y optimizar los procesos para lograr un rendimiento más cohesivo y eficiente en toda la empresa.

2. Etapa mecánica o estructural del proceso administrativo

- Fase de dirección

Las etapas iniciales del proceso administrativo, como la planificación y la organización, tienen un carácter teórico, ya que se centran en el diseño y estructuración de los planes y recursos. Tras la finalización de estas etapas, comienza el funcionamiento operativo interno de la empresa. Por ello, la dirección se transforma en una fase dinámica y en constante evolución, ya que

implica la implementación práctica de los planes, la coordinación de actividades diarias y la adaptación continua a las circunstancias cambiantes. La dirección, por tanto, juega un papel crucial en la ejecución efectiva de los objetivos establecidos y en la gestión de las operaciones en tiempo real.

Con la distribución de tareas a través de diferentes áreas dentro de la empresa, los empleados asumen la responsabilidad de llevar a cabo el plan y asegurar el funcionamiento eficiente de la organización. Por ello, es crucial enfocarse en mantener la motivación y asegurar una comunicación fluida entre los diferentes departamentos. La cooperación y el intercambio de información entre equipos facilitan la coordinación y el logro de los objetivos organizacionales. Entre los pasos cruciales en esta fase se encuentran la implementación de estrategias para fomentar el compromiso de los empleados, la creación de canales de comunicación abiertos y eficaces, y la promoción de un entorno de trabajo colaborativo que respalde la consecución de metas comunes:

- Proporcionar incentivos adecuados para motivar a los empleados.
- Compensar a cada trabajador con el salario correspondiente por su esfuerzo.
- Atender las necesidades de los empleados, ajustándolas según las particularidades de cada área.
- Implementar sistemas de comunicación efectivos entre los distintos departamentos de la empresa

- Fase de control

La etapa culminante del proceso consiste en asegurarse de que todas las actividades planificadas se ejecuten conforme a lo previsto. Similar a la fase de dirección, esta etapa es altamente dinámica, ya que implica la puesta en práctica efectiva de las acciones dentro de la organización. Además, requiere un monitoreo constante y ajustes oportunos para garantizar que los objetivos se alcancen de manera eficiente y efectiva, adaptándose a cualquier cambio o desafío que pueda surgir durante la implementación.

La supervisión de las acciones ejecutadas por la empresa permite evaluar tanto los aspectos más exitosos como los problemáticos. Tras obtener los resultados, se ajustan los procedimientos para abordar y corregir cualquier deficiencia o inconveniente identificado durante la implementación del plan. Los pasos clave en esta fase incluyen:

- Examinar y revisar los resultados obtenidos.
- Comparar estos resultados con los de planes anteriores.
- Detectar cualquier problema y aplicar las medidas correctivas necesarias.

2.3. Marco conceptual

Comportamiento

(Porto & Merino, 2022) El comportamiento se refiere a la forma en que una persona u organismo actúa o se conduce, particularmente en respuesta a estímulos y en interacción con su entorno. Es la manera en que alguien procede o reacciona frente a diferentes situaciones, influenciado por tanto por factores internos como externos. Este

comportamiento es la expresión visible de cómo un individuo o ser vivo se adapta y responde a las circunstancias que lo rodean, reflejando sus experiencias, su naturaleza innata, y su percepción del ambiente en el que se encuentra. La manera en que se comporta un ser no solo define sus interacciones con el mundo exterior, sino que también influye en su capacidad para sobrevivir, prosperar, y cumplir con sus funciones dentro de un sistema más amplio, ya sea social, ambiental o biológico. Este conjunto de acciones y reacciones es fundamental para entender cómo los organismos se adaptan a cambios y desafíos, tanto en contextos individuales como colectivos.

Comportamiento organizacional

(Robbins S. P., 2009) El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es una disciplina que se enfoca en estudiar cómo los individuos, los grupos y las estructuras influyen en el comportamiento dentro de una organización. El objetivo principal de este campo de estudio es utilizar los conocimientos obtenidos para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional. Dado que esta definición abarca varios elementos, es útil desglosarla para comprender mejor cada componente. CO analiza cómo las interacciones entre personas y la estructura organizativa impactan en la dinámica interna de la empresa, y cómo estos factores pueden ser gestionados para optimizar el rendimiento. Al profundizar en cada uno de estos aspectos—individuos, grupos, y estructuras—se pueden desarrollar estrategias más efectivas para alinear el comportamiento organizacional con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando así su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno competitivo.

El comportamiento organizacional es una disciplina académica y práctica que se especializa en un área definida del conocimiento, con un conjunto común de principios

y teorías. Este campo de estudio se centra en analizar tres factores clave que influyen en el comportamiento dentro de las organizaciones: los individuos, los grupos y las estructuras. Al investigar cómo estos elementos determinan la dinámica organizacional, el comportamiento organizacional busca aplicar los conocimientos adquiridos para mejorar la eficiencia y efectividad de las organizaciones. En esencia, CO proporciona un marco teórico y práctico para comprender cómo las interacciones entre personas, la dinámica de grupos y la estructura organizativa pueden ser gestionadas y optimizadas. Esto permite a las organizaciones no solo alcanzar sus objetivos de manera más eficaz, sino también adaptarse mejor a los cambios del entorno, fomentar un ambiente de trabajo positivo y mejorar el rendimiento general. Además, el estudio del comportamiento organizacional es fundamental para desarrollar estrategias que alineen el comportamiento de los empleados con la misión y visión de la empresa, contribuyendo así a su éxito a largo plazo. (p. 10)

Dimensiones:

Comportamiento Individual

(Alejandro, 2021) El comportamiento de cada persona es la manifestación única de cómo actúa y se distingue de los demás. Este comportamiento es el resultado de una interacción compleja entre la personalidad del individuo, que se forma a partir de factores genéticos y las experiencias de vida, y el entorno en el que se desarrolla. La personalidad, influenciada por la herencia genética, establece ciertas predisposiciones, mientras que las experiencias personales y el ambiente en que vive moldean y refinan estas tendencias. Juntos, estos elementos hacen que cada persona responda a las circunstancias de una manera singular. Este comportamiento no solo determina cómo

alguien enfrenta los desafíos cotidianos, sino que también impacta en sus relaciones interpersonales, la manera en que toma decisiones, y su capacidad de adaptarse a diversos contextos sociales y laborales. Además, este comportamiento distintivo es fundamental en la manera en que un individuo interactúa con su entorno, afectando tanto su vida personal como profesional, y contribuyendo al dinamismo de los grupos y organizaciones a los que pertenece.

El comportamiento individual en las organizaciones se refiere a las acciones y actitudes de cada persona que forma parte de una empresa o institución. Este comportamiento es una de las variables más críticas a considerar para garantizar el éxito y el buen funcionamiento de la organización. Cada individuo, con su manera única de interactuar, influye en la dinámica general de la empresa, afectando aspectos como la productividad, la cultura organizacional y la capacidad de alcanzar los objetivos estratégicos. Además, entender y gestionar adecuadamente el comportamiento individual es esencial para fomentar un ambiente de trabajo positivo, motivar a los empleados, y alinear sus esfuerzos con la misión y visión de la organización. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la satisfacción y el compromiso de los empleados, factores clave para la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa en un entorno competitivo.

Comportamiento Grupal

(Comportamiento, 2022) Todas aquellas acciones de compañerismo y apego de un individuo a otro, o varios. En la que se pretende ayudar a quien forma parte del mismo grupo, por un interés en común o, incluso, sin interés propio.

El comportamiento grupal es más bien un tipo de conducta transitiva, solo percibida y llevada a cabo cuando el individuo se encuentra con otros integrantes del grupo.

Estructura organizacional

(Quiroa, 2020) La estructura organizacional es el marco mediante el cual se distribuyen las funciones y responsabilidades dentro de una empresa, asegurando que cada miembro sepa exactamente qué tareas debe cumplir para contribuir al logro de los objetivos establecidos. Este diseño organizacional no solo clarifica quién es responsable de qué, sino que también facilita la coordinación y el flujo de trabajo, permitiendo que la empresa opere de manera más eficiente y efectiva. Al definir claramente los roles, se crea un entorno donde todos los empleados están alineados con la visión y misión de la empresa, lo que es crucial para el éxito general y la capacidad de la organización para adaptarse a los desafíos y oportunidades del mercado. Una estructura organizacional bien definida también fomenta la accountability, mejora la comunicación interna y asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, todo lo cual es esencial para alcanzar las metas propuestas.

Dado que cada empresa tiene una forma de operar particular, es fundamental que adopte una estructura organizacional diseñada específicamente para facilitar el logro

de sus metas y objetivos. Esto significa que cada empresa, en función de su modo de funcionamiento, debe planificar meticulosamente todos los aspectos de sus actividades laborales. Es crucial que se definan de manera clara y precisa los roles y responsabilidades de todos los miembros de la organización, asegurando que cada persona entienda su función dentro del marco general. Este enfoque permite que la empresa opere de manera eficiente y alineada con sus objetivos estratégicos, fomentando un ambiente de trabajo organizado y orientado al cumplimiento de sus metas. Además, una estructura organizacional bien planificada facilita la toma de decisiones, mejora la comunicación interna y contribuye a un flujo de trabajo más coherente y productivo, lo que en última instancia refuerza la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del mercado y mantener su competitividad.

La estructura organizacional determina la manera en que se asignan y distribuyen las tareas dentro de una empresa, asegurando que cada función esté claramente definida. Además, establece los métodos y canales de comunicación y coordinación entre los diferentes roles, lo que es esencial para garantizar que las tareas se ejecuten de manera eficiente y con éxito. Una estructura organizacional bien diseñada no solo facilita la claridad en las responsabilidades, sino que también promueve una colaboración efectiva entre los equipos, mejora la toma de decisiones y contribuye a la agilidad de la empresa en alcanzar sus objetivos estratégicos. Esto crea un entorno de trabajo cohesionado y alineado, donde cada miembro entiende su contribución al logro de las metas colectivas.

A causa de la alta competitividad en el mercado, las empresas están concentradas en mejorar y agilizar sus procesos productivos, administrativos, así como su estructura

organizacional. Este esfuerzo por mejorar busca no solo aumentar la eficiencia y reducir costos, sino también adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial, innovar en sus operaciones y fortalecer su posición competitiva en el mercado. Al perfeccionar estos aspectos, las empresas pueden lograr una mayor agilidad, mejorar la calidad de sus productos o servicios, y ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.

Proceso

(Real Academia Española, 2022) Conjunto de procedimientos legales llevados a cabo ante un juez o tribunal, cuyo objetivo es determinar la validez jurídica de una reclamación entre las partes involucradas y que finaliza con una decisión fundamentada.

(Chiavenato I. , 2001) Un proceso se refiere a cualquier fenómeno que experimenta una transformación continua a lo largo del tiempo o a cualquier operación que sigue una secuencia o continuidad. Este concepto sugiere que los eventos y sus interacciones son dinámicos, evolucionando y cambiando constantemente. En lugar de ser una situación estática o fija, el proceso es fluido, continuo y no tiene un inicio o fin definidos, conformando una serie de eventos interrelacionados en los que cada elemento influye en los demás. (p. 132)

Administración

(Chiavenato I. , 2001) El término administración tiene su origen en el latín, compuesto por "ad" (hacia o dirección), "minister" (comparativo de inferioridad, indicando alguien que sirve o cumple una función bajo el liderazgo de otro), y el sufijo "ter" (que denota subordinación). Originalmente, la palabra se refería a la función de servir o realizar

tareas bajo la autoridad de alguien más, implicando un papel de subordinación y servicio.

Proceso administrativo

(Mendoza & Mendoza, 2019) Este modelo, creado por Henry Fayol, se considera fundamental para la práctica administrativa, dado que ofrece una base firme que facilita una comprensión más amplia y adaptable del ámbito. Permite la creación de conceptos teóricos más detallados y adaptados a las necesidades específicas de las empresas, además de establecer un marco de referencia para el rol del administrador.

El proceso administrativo se concibe como un conjunto de etapas secuenciales que orientan la práctica administrativa. En la actualidad, la división en cuatro fases—planeación, organización, dirección y control—es la más universalmente aceptada y utilizada a nivel global. Cada una de estas fases juega un papel crucial en la gestión eficiente de las organizaciones, desde la formulación de estrategias y la estructuración de recursos hasta la supervisión de la ejecución y la evaluación de resultados. Este enfoque sistemático facilita la implementación de políticas efectivas, la coordinación de esfuerzos y la adaptación a cambios, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización y al éxito en un entorno empresarial competitivo.

Dimensiones:

Planeación

(Gestiopolis, 2020) La planeación es una herramienta que utilizamos para convertir una visión futura en realidad y para avanzar hacia nuestras metas. Específicamente, representa uno de los primeros pasos para alcanzar lo que deseamos lograr. Ya sea que

elaboremos un plan formal o no, nuestro cerebro emplea la planeación para reducir la incertidumbre y mejorar nuestra sensación de control.

Organización

(EUROINNOVA, 2022) La organización constituye la segunda fase del proceso administrativo, en la cual se estructura un sistema ordenado para alcanzar las metas y objetivos definidos durante la planificación. En esta etapa, se toman decisiones clave sobre cómo dividir el trabajo, asignar responsabilidades y establecer mecanismos de comunicación y coordinación. Estos elementos son esenciales para garantizar que las decisiones y estrategias planificadas se lleven a cabo de manera eficiente.

Dirección

(Cruz Chimal, 2021) La dirección es una función administrativa enfocada en motivar e influir de manera positiva en los miembros de la organización, con el fin de potenciar su aporte hacia el logro de los objetivos colectivos.

Control

(Gestiopolis, 2020) El control es una función administrativa que se utiliza para medir el desempeño. Según Robbins (1996), el control se puede definir como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654).

No obstante, Stoner (1996) lo describe de la siguiente forma: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610).

Por otro lado, según Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y

a los principios administrativos... Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

CAPITULO III HIPOTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.
- Existe una relación significativa entre la comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.
- Existe una relación significativa entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.

3.3. Variables

Variable 1:

Comportamiento organizacional

Dimensiones:

- Comportamiento individual
- Comportamiento grupal
- Estructura organizacional

Variable 2:

Proceso administrativo

Dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

CAPITULO IV METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

Método general

Según (Guillermo, 2020) es una técnica que nos permite llegar a un conocimiento que pueda ser considerado válido desde el punto de vista de la ciencia.

Para la realización de la investigación se utilizó el Método General que vino a ser el Método Científico.

Método específico

Según (Wikipedia, 2022) es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Está compuesto por los siguientes pasos esenciales:

- Analizar el fenómeno a investigar.
- Formular una hipótesis que explique dicho fenómeno (inducción).
- Establecer consecuencias o implicaciones básicas derivadas de la hipótesis (deducción).

- Verificar o desafiar las proposiciones deducidas contrastándolas con datos reales (inducción).

Para llevar a cabo la investigación, se empleó el método específico conocido como Hipotético-Deductivo. Este enfoque consiste en partir de una hipótesis y aplicar la deducción para evaluar la verdad o falsedad de hechos, procesos o conocimientos, utilizando el principio de falsación propuesto por el método. A través de este procedimiento, se pueden establecer conclusiones fundamentadas en la posibilidad de refutar la hipótesis mediante pruebas empíricas, lo que permite una evaluación meticulosa y sistemática de las teorías analizadas.

4.2. Tipo de investigación

Según (QuestionPro, 2022) es un tipo de investigación que se utiliza en el ámbito científico para comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o campo específico. También se acepta como investigación pura o investigación fundamental.

Para la investigación se utilizó el tipo de investigación básica ya que se relacionó la variable 1 comportamiento organizacional con la variable 2 procesos administrativo.

Según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) la investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos. (p. 91)

4.3. Nivel de investigación

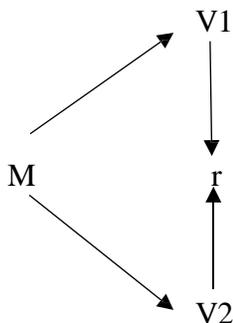
Según (Lozano Salazar, 2017) se tiene a los factores asociados a los factores de riesgo, en la cual se analiza el grado de relación entre variables, en este caso se aplica el procedimiento estadístico Chi cuadrado, el análisis de la varianza, pruebas de independencia de factores.

Para la investigación se utilizó el nivel de investigación relacional, ya que buscó ver la relación que existe entre la variable 1 comportamiento organizacional con la variable 2 procesos administrativo.

4.4. Diseño de la investigación

Según (QuestionPro, 2022) Este tipo de investigación se caracteriza por no tener una variable independiente. En lugar de manipular variables, el investigador se enfoca en observar y analizar el entorno en el que ocurre el fenómeno para extraer información relevante.

Según (Coll Morales, 2020) El estudio transversal es una técnica de investigación observacional que analiza simultáneamente múltiples variables en un grupo específico, recopilando datos en un momento determinado. Para esta investigación, se empleó un diseño no experimental y transversal, ya que los eventos ocurrieron en el presente.



Donde:

M = Muestra

V1 = Comportamiento organizacional

V2 = Proceso administrativo

4.5. Población y muestra

- Población, según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) En las investigaciones naturales, el universo se refiere al conjunto total de objetos, hechos o eventos que serán objeto de estudio mediante las diferentes técnicas analizadas anteriormente. En contraste, en las ciencias sociales, el término población hace referencia al grupo de individuos, personas o instituciones que son el foco de la investigación (p. 245)

La Municipalidad Distrital de Tapo tiene 35 trabajadores.

- Muestra, según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) Una muestra es un subconjunto del universo o población seleccionado mediante diversos métodos, siempre con el objetivo de garantizar que sea representativa del total. Esto significa que una muestra es considerada representativa si refleja las características y propiedades del grupo del cual se extrae. La representatividad es crucial para asegurar que los resultados obtenidos a partir de la muestra sean válidos y aplicables al universo completo, permitiendo hacer inferencias precisas y confiables sobre la población en general (p. 246).

La muestra fue del tipo censal ya que se llevó a cabo con los 35 trabajadores por conveniencia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de investigación abarcan los métodos y herramientas empleados para recopilar datos e información, con el objetivo de evaluar y/o validar la hipótesis de investigación. Estos procedimientos permiten obtener evidencia concreta y sistemática que ayuda a confirmar o refutar las suposiciones formuladas en el estudio.

- Técnica: encuesta

Según (QuestionPro, 2022) Las encuestas son una técnica de investigación y recolección de información empleada para obtener datos de individuos sobre una variedad de temas. Estas pueden tener diversos objetivos y se pueden realizar de diferentes formas, según la metodología seleccionada y las metas que se pretenden lograr.

Para la investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta que se realizó a los trabajadores de la municipalidad.

- Instrumento: cuestionario

En la investigación, se aplicó un cuestionario como herramienta principal para recabar información de los empleados de la municipalidad, según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014) El cuestionario es una modalidad específica dentro de la técnica de encuesta, que consiste en diseñar un conjunto estructurado de preguntas escritas en un formulario. Estas preguntas están directamente relacionadas con las hipótesis de la investigación y, en consecuencia, con las variables e indicadores que se están estudiando. El propósito principal del cuestionario es recopilar datos relevantes que permitan validar o refutar las hipótesis planteadas en el estudio. Además, un cuestionario

bien diseñado no solo facilita la obtención de información precisa, sino que también asegura que los datos recolectados sean representativos y útiles para el análisis, contribuyendo así al rigor científico y a la fiabilidad de las conclusiones de la investigación. Su correcta implementación es esencial para el éxito del proceso investigativo, ya que constituye la base sobre la cual se sustentan las decisiones y análisis posteriores. (p. 211)

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la investigación se utilizó como instrumento los cuestionarios y la escala de Likert que fueron aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo, obtenido los datos se procesó en el software SPSS 26, que es un programa estadístico informático que se usa en las investigaciones de las ciencias sociales y en las ciencias aplicadas.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se basó en los principios establecidos en el código de ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, el cual fue aprobado por el Consejo Universitario. Este código proporciona una guía clara y rigurosa para asegurar que todas las actividades de investigación se realicen con integridad, respeto, y responsabilidad. La adherencia a estos principios éticos no solo garantiza la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, sino que también refuerza el compromiso de la institución con la excelencia académica y el respeto por los derechos y dignidad de todos los participantes en el proceso de investigación. Además, este marco ético es esencial para promover la confianza pública en las prácticas investigativas y para

asegurar que los estudios contribuyan de manera significativa al avance del conocimiento científico y al bienestar de la sociedad.

CAPITULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Resultados de la variable Comportamiento organizacional

Tabla 1 : Comportamiento organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	A VECES	21	60,0
	CASI SIEMPRE	14	40,0
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

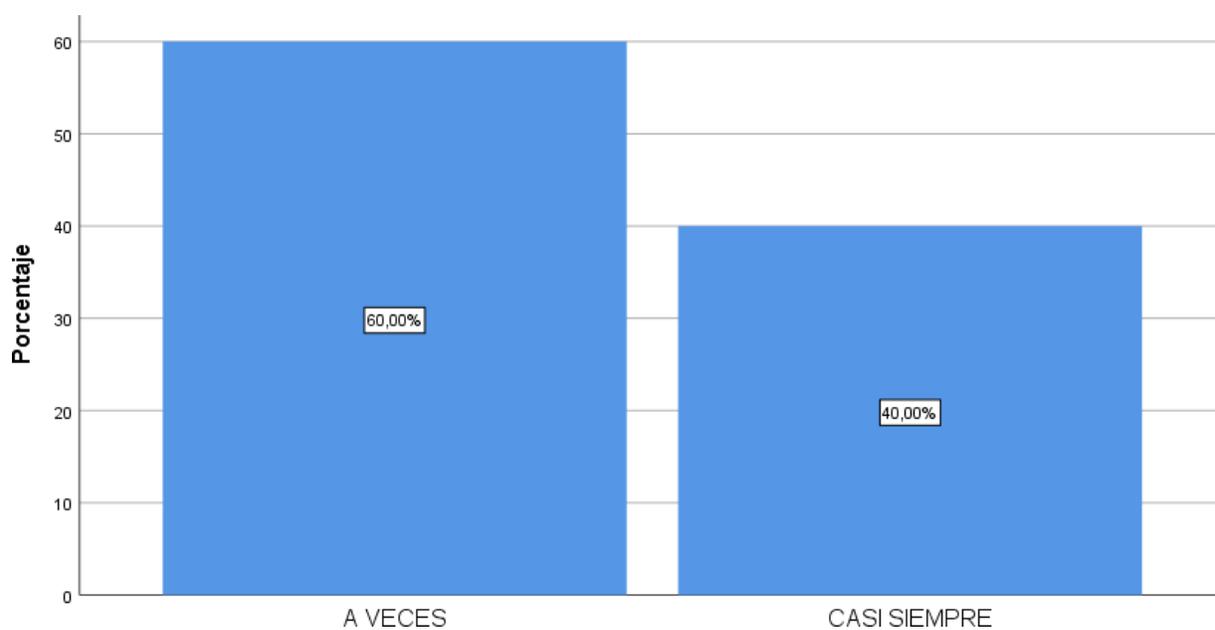


Figura 7 : Resultados porcentual de la variable comportamiento organizacional

En la tabla 1 y figura 7, se puede visualizar que el 60% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo A VECES muestran tener comportamiento organizacional, un 40% indica que CASI SIEMPRE los trabajadores muestran tener comportamiento organizacional.

5.1.2. Resultados de la dimensión Comportamiento individual

Tabla 2 : Comportamiento individual			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	23	65,7
	CASI SIEMPRE	11	31,4
	SIEMPRE	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

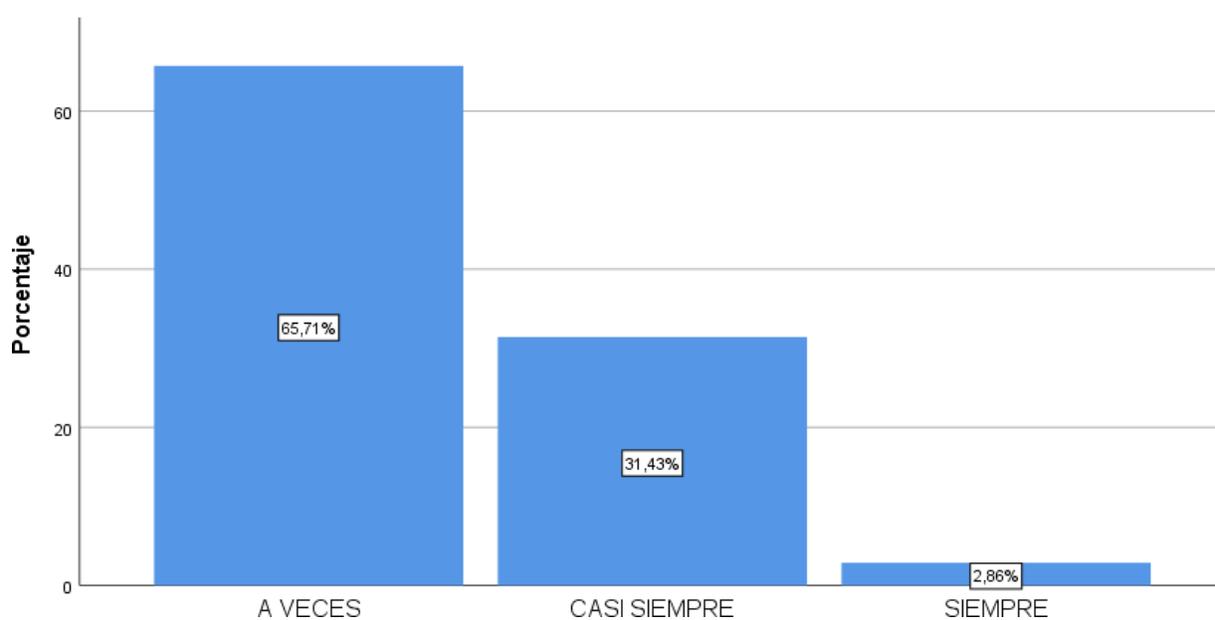


Figura 8 : Resultados porcentual de la dimensión comportamiento individual

En la tabla 2 y figura 8, se puede visualizar que el 65.71% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo A VECES muestran un comportamiento individual, un 31.43% indica que CASI SIEMPRE los trabajadores muestran un comportamiento individual y un mínimo de 2.86% indica que SIEMPRE tienen comportamiento individual.

5.1.3. Resultados de la dimensión Comportamiento grupal

Tabla 3 : Comportamiento grupal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	21	60,0
	CASI SIEMPRE	14	40,0
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

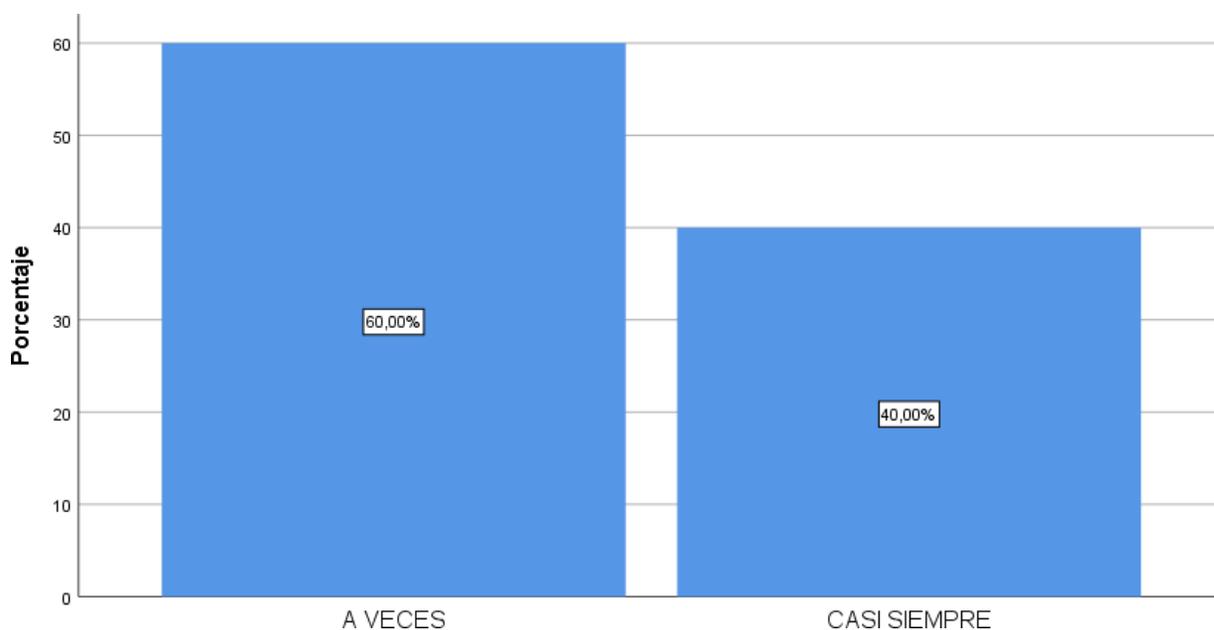


Figura 9 : Resultados porcentual de la dimensión comportamiento grupal

En la tabla 3 y figura 9, se puede visualizar que el 60% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo A VECES muestran un comportamiento grupal y un 40% indica que CASI SIEMPRE los trabajadores muestran un comportamiento grupal.

5.1.4. Resultados de la dimensión Estructura organizacional

Tabla 4 : Estructura organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	1	2,9
	A VECES	25	71,4
	CASI SIEMPRE	9	25,7
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

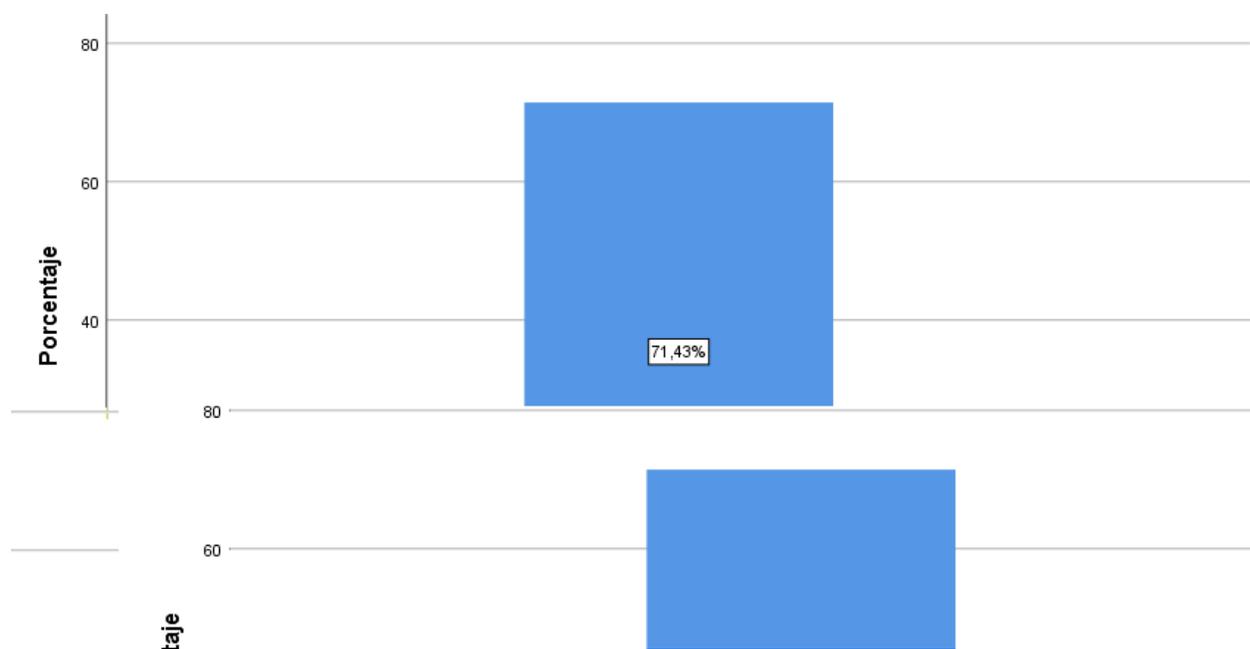


Figura 10 : Resultados porcentual de la dimensión estructura organizacional

En la tabla 4 y figura 10, se puede visualizar que un mínimo de 2.86% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo CASI NUNCA tienen estructura organizacional, un 71.43% indica que A VECES los trabajadores tienen estructura organizacional y un 25.71% indica que CASI SIEMPRE tienen estructura organizacional.

5.1.5. Resultados de la variable Proceso Administrativo

Tabla 5 : Proceso administrativo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	27	77,1
	CASI SIEMPRE	8	22,9
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

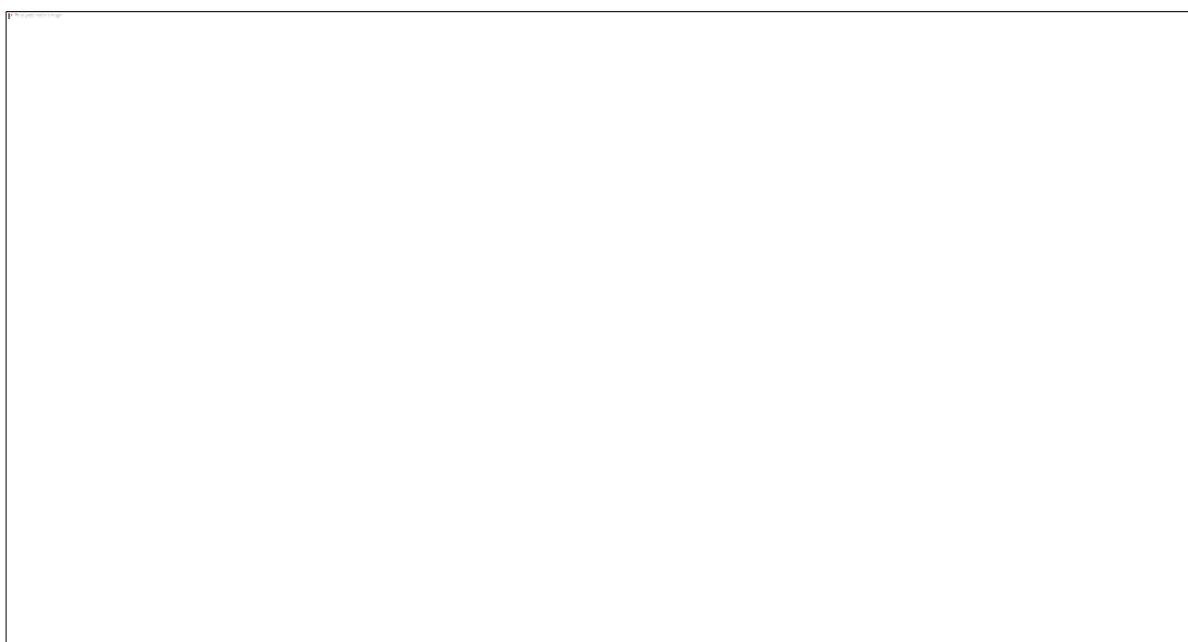


Figura 11 : Resultados porcentual de la variable proceso administrativo

En la tabla 5 y figura 11, se puede visualizar que un 77.14% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo A VECES tienen un buen proceso administrativo y un 22.86% indica que CASI SIEMPRE los trabajadores tienen un buen proceso administrativo.

5.1.6. Resultados de la dimensión Planeación

Tabla 6 : Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	1	2,9
	A VECES	30	85,7
	CASI SIEMPRE	4	11,4
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

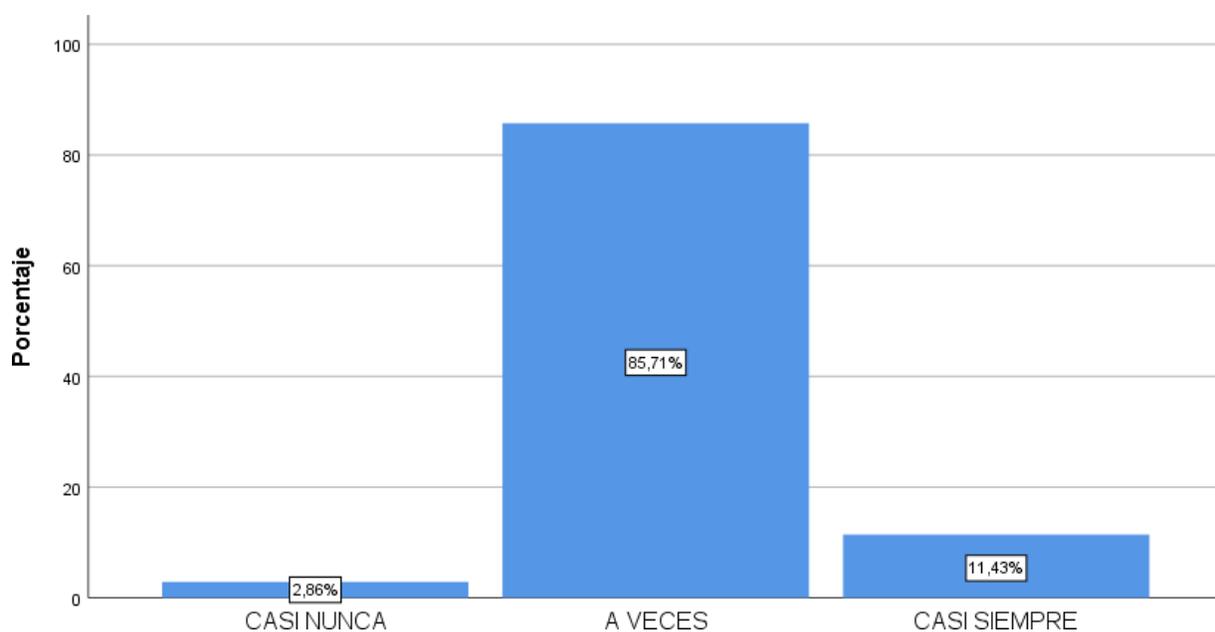


Figura 12 : Resultados porcentual de la dimensión planeación

En la tabla 6 y figura 12, se puede visualizar un mínimo de 2.86% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo CASI NUNCA tienen planeación, un 85.71% indica que A VECES los trabajadores tienen planeación y un 11.43% indica que CASI SIEMPRE tiene planeación.

5.1.7. Resultados de la dimensión Organización

Tabla 7: Organization			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	4	11,4
	A VECES	28	80,0
	CASI SIEMPRE	2	5,7
	SIEMPRE	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

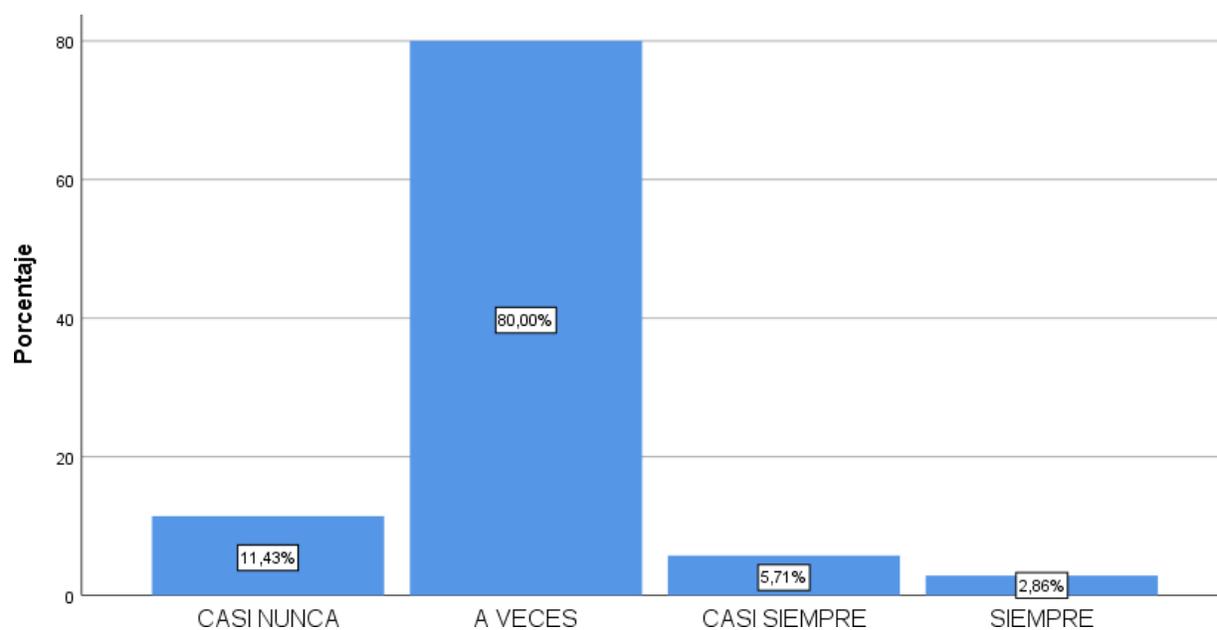


Figura 13 : Resultados porcentual de la dimensión organización

En la tabla 7 y figura 13, se puede visualizar un 11.43% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo CASI NUNCA tienen organización, un 80% indica que A VECES los trabajadores tienen organización, un 5.71% indica que CASI SIEMPRE tienen organización y un mínimo de 2.86% indica que SIEMPRE tienen organización.

5.1.8. Resultados de la dimensión Dirección

Tabla 8 : Direccion			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	26	74,3
	CASI SIEMPRE	9	25,7
	Total	35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

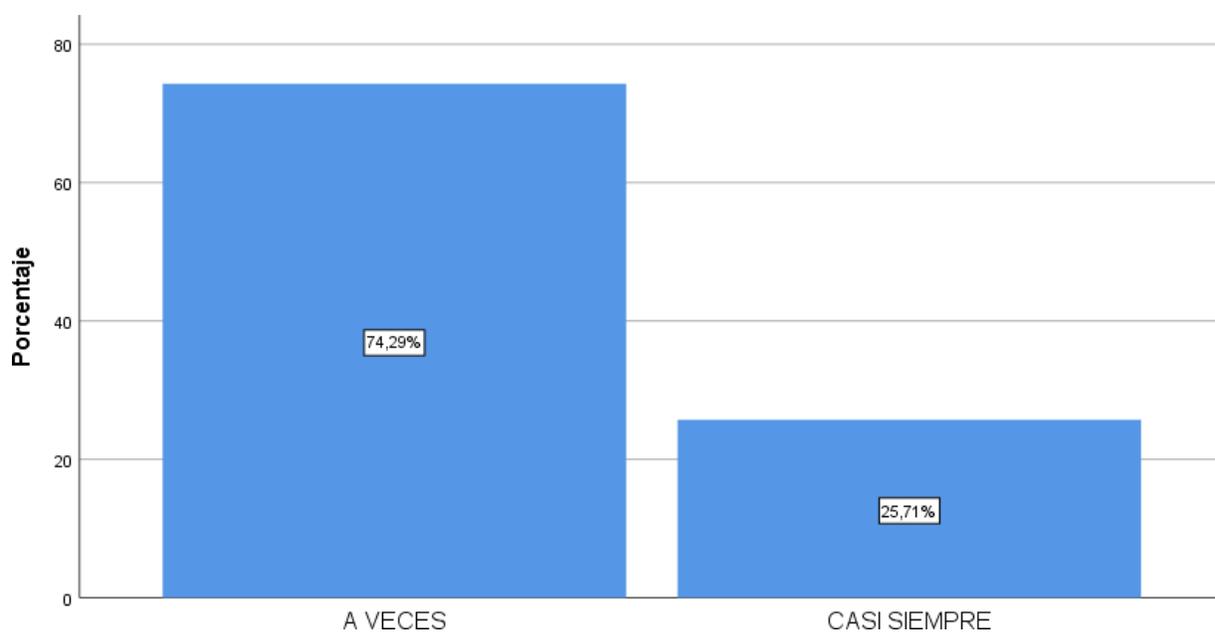


Figura 14 : Resultados porcentual de la dimensión dirección

En la tabla 8 y figura 14, se puede visualizar que un 74.29% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo A VECES tienen dirección y un 25.71% indica que CASI SIEMPRE los trabajadores tienen dirección.

5.1.9. Resultados de la dimensión Control

Tabla 9: Control			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	11	31,4
	A VECES	18	51,4
	CASI SIEMPRE	5	14,3
	Total	34	97,1
Perdidos	Sistema	1	2,9
Total		35	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

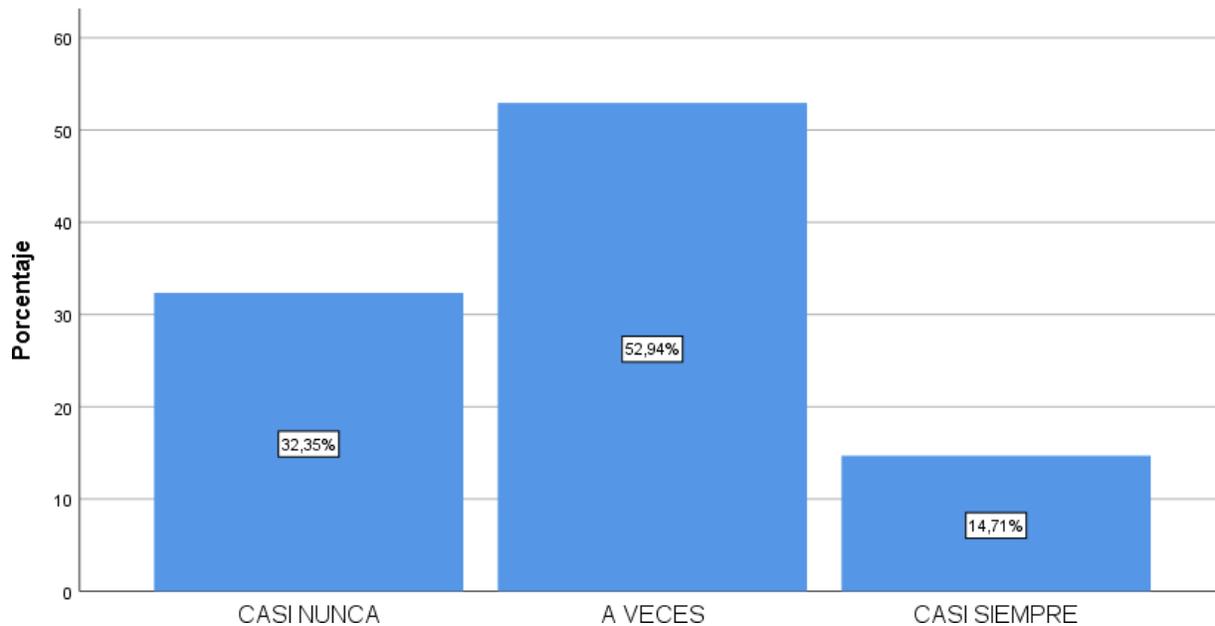


Figura 15 : Resultados porcentual de la dimensión control

En la tabla 9 y figura 15, se puede visualizar que un 32.35% de los encuestados señalan que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapo CASI NUNCA tienen control, un 52.94% indica que A VECES los trabajadores tienen control y un 14.71% indica que CASI SIEMPRE tienen control.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de hipótesis general

a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

HO: No existe relación entre las variables comportamiento organizacional y proceso administrativo.

H1: Existe relación entre las variables comportamiento organizacional y proceso administrativo.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05 es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho de Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau b de Kendall.

Tabla 10: Correlacion de comportamiento organizacional y proceso administrativo				
			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
Tau_b de Kendall	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

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

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,528 lo que significa que es correlación positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si **p** valor es mayor ($>$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H_0

Si **p** valor es menor ($<$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H_1

e. Conclusión estadística

Dado que el valor **p** es de 0,002, lo cual es menor que el margen de error de 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y a aceptar la hipótesis alterna (H_1). Esto confirma que existe una relación significativa entre las variables de comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

5.2.2. Contratación de la primera hipótesis específica

a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

H_0 : No existe relación entre la dimensión comportamiento individual y la variable proceso administrativo.

H_1 : Existe relación entre la dimensión comportamiento individual y la variable proceso administrativo.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05 es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho de Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau b de Kendall.

Tabla 11 : Correlacion comportamiento individual y proceso administrativo				
			COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
Tau_b de Kendall	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Coefficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	35	35
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	35	35
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,482 lo que significa que es correlación positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si **p** valor es mayor (>) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si **p** valor es menor (<) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e. Conclusión estadística

En vista que el valor p es igual a 0,004 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H0 y aceptamos H1 por lo que si existe relación entre la dimensión comportamiento individual y la variable proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

5.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

HO: No existe relación entre la dimensión comportamiento grupal y la variable proceso administrativo.

H1: Existe relación entre la dimensión comportamiento grupal y la variable proceso administrativo.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05 es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho de Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau b de Kendall.

Tabla 12: Correlacion comportamiento grupal y proceso administrativo				
			COMPORTAMIENTO GRUPAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
Tau_b de Kendall	COMPORTAMIENTO GRUPAL	Coefficiente de correlación	1,000	,389*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	35	35
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,389*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	35	35

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

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,389 lo que significa que es correlación positiva baja.

d. Regla de decisión

Si **p** valor es mayor ($>$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H_0

Si **p** valor es menor ($<$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H_1

e. Conclusión estadística

Dado que el valor p es de 0,023, lo cual es inferior al margen de error de 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que indica que existe una relación entre la dimensión de comportamiento grupal y la variable del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

5.2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

H_0 : No existe relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable proceso administrativo.

H_1 : Existe relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable proceso administrativo.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05 es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho de Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau b de Kendall.

Tabla 13: Correlacion estructura organizacional y proceso administrativo				
			ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
Tau_b de Kendall	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,304
		Sig. (bilateral)	.	,072
		N	35	35
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación	,304	1,000
		Sig. (bilateral)	,072	.
		N	35	35

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,304 lo que significa que es correlación positiva baja.

d. Regla de decisión

Si **p** valor es mayor ($>$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si **p** valor es menor ($<$) que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e. Conclusión estadística

En vista que el valor p es igual a 0,072 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos H0 por lo que no existe relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

Hipótesis general

Para este caso tras realizar la prueba nos da como resultado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,528 lo que significa que es correlación positiva moderada, y teniendo un grado de significancia valor $p = 0,002$ y es menor que el margen de error $= 0,05$ entonces rechazamos la Hipótesis nula (**H0**) y aceptamos la Hipótesis alterna (**H1**) donde nos dice que si existe relación entre las variables comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

De igual modo guarda relación con (Adrianzen Lopez, 2018) En la actualidad, muchas empresas enfrentan desafíos relacionados con el comportamiento organizacional, lo que ha generado una creciente preocupación entre los gerentes. Cuando este aspecto se gestiona de manera deficiente, los empleados pueden perder el entusiasmo por su trabajo, la comunicación interna se deteriora y el trabajo en equipo se debilita. Estos factores tienen un impacto negativo en el personal, provocando conflictos internos y una disminución en la productividad, lo que a su vez dificulta el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por esta razón, una gestión adecuada del comportamiento organizacional es esencial, tanto a nivel empresarial como institucional, ya que está directamente relacionada con la eficacia de los procesos administrativos y la obtención de resultados positivos. Además, un comportamiento organizacional saludable fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, mejora la satisfacción laboral, y refuerza el compromiso de los empleados con la organización, contribuyendo al éxito sostenido de la empresa.

Hipótesis específica 1

Para este caso tras realizar la prueba nos da como resultado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,482 lo que significa que es correlación positiva moderada, y teniendo un grado

de significancia valor $p = 0,004$ y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la Hipótesis nula (**H0**) y aceptamos la Hipótesis alterna (**H1**) donde nos dice que si existe relación entre la dimensión comportamiento individual y la variable proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

Por lo que el resultado es similar con (Mueras Crisóstomo & Sedano, 2018) Los trabajadores desempeñan un papel crucial en las Municipalidades Distritales, ya que sus funciones son fundamentales para impulsar el crecimiento económico del país y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Para alcanzar estos logros, es imprescindible contar con un equipo humano altamente capacitado, motivado y satisfecho. El compromiso de los empleados es esencial para el cumplimiento de las metas organizacionales. Sin embargo, también es vital que estos trabajadores gestionen eficazmente los procesos administrativos, asegurando una comunicación clara y fluida entre las oficinas. Esta comunicación efectiva no solo facilita la coordinación y ejecución de tareas, sino que también contribuye a la obtención de resultados positivos, permitiendo que los objetivos sean alcanzados de manera eficiente y beneficiando a la comunidad en su conjunto. Además, es fundamental que se promueva un entorno de trabajo colaborativo, donde cada miembro se sienta valorado y alineado con la misión de la municipalidad, lo que refuerza su sentido de pertenencia y aumenta su productividad.

Hipótesis específica 2

Para este caso tras realizar la prueba nos da como resultado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,389 lo que significa que es correlación positiva baja, y teniendo un grado de significancia valor $p = 0,023$ y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la

Hipótesis nula (**H0**) y aceptamos la Hipótesis alterna (**H1**) donde nos dice que si existe relación entre la dimensión comportamiento grupal y la variable proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

De igual manera concuerda con Campillo Lopez (2016), citado por (Carrasco Guzman & Garcia Gozme, 2021) El sector comercial está en proceso de adaptación a los avances tecnológicos, impulsado por la creciente competencia en el mercado y la necesidad de mantenerse relevante. Dentro de este panorama, el sector restaurantero se destaca por su alto potencial en la región, enfocándose en garantizar la satisfacción laboral de sus empleados, ya que esta influencia directa en su comportamiento, productividad, y nivel de compromiso. Para lograr estos objetivos, es fundamental organizar reuniones donde los empleados puedan expresar sus opiniones sobre los temas a tratar, proponer soluciones, y mejorar la comunicación entre ellos. Además, fomentar el trabajo en equipo es esencial para que las subgerencias puedan delegar tareas de manera eficiente, lo que a su vez facilita el cumplimiento de los objetivos. Comprender la interconexión entre las diferentes oficinas es clave para mejorar tanto el desempeño individual como el grupal, obteniendo respuestas positivas y llevando a cabo los procesos administrativos con mayor eficiencia.

Hipótesis específica 3

Para este caso tras realizar la prueba nos da como resultado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es de 0,304 lo que significa que es correlación positiva baja, y teniendo un grado de significancia valor $p = 0,072$ y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la Hipótesis alterna (**H1**) y aceptamos la Hipótesis nula (**H0**) donde nos dice que no existe relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022.

Guarda relación con (Abanto Cueva, 2017) El estudio tuvo como propósito investigar la relación entre las competencias directivas y los procesos administrativos en las empresas Ginecosalud y Munditour S.A.C. Sin embargo, los resultados revelaron que no existe una relación significativa entre estas variables ($r = 0,100$; $p > 0,05$). Además, se encontró que el 100% de los evaluados presenta un bajo nivel en cuanto a habilidades directivas, mientras que todos se sitúan en un nivel intermedio respecto a los procesos administrativos. Esto subraya la importancia de que las instituciones se enfoquen en contratar personal con el perfil profesional adecuado para cada área, unidad o subgerencia. Desde el inicio, es esencial inculcar en los empleados la misión, visión y valores de la institución, para que se identifiquen con ella, trabajen con compromiso, fomenten el trabajo en equipo y mantengan una buena comunicación, lo que permitirá alcanzar los objetivos establecidos y beneficiar a la comunidad.

Finalmente, con todos los resultados expuesto se puso evidenciar el comportamiento organizacional si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, pero tenemos que darle importancia a que se tiene que realizar capacitaciones, talleres, reuniones laborales donde todos puedan participar dar su opiniones y puntos de vista. Y se pudo observar que las dimensiones comportamiento individual y comportamiento grupal son las más aceptado por los trabajadores, aunque no se viene practicando lo que es el trabajo en equipo, y la comunicación más fluida entre ellos mismo, pero priorizando todos esos factores, con esfuerzo se puede lograr que como equipo de trabajo logren conectarse y así sumen cosas positivas para un mayor rendimiento y cumplimiento de objetivos, a su vez realizar un buen proceso administrativo en el despacho de sus documentos. Y también tendría que tomarse más en cuenta la estructura organizacional para que cada trabajador sea evaluado, capacitado de acuerdo a su perfil profesional, e inculcarles los

valores institucionales para que puedan sentirse identificados y con el compromiso de realizar un buen trabajo.

CONCLUSIONES

1. Se concluye respecto a nuestro objetivo general que era establecer la relación que existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022, nuestro resultado del coeficiente de correlación Tau b d Kendall es de 0,528 lo que significa una relación positiva moderada y el nivel de significancia es de valor $p = 0,002$ y es menor que el margen de error = 0,05 lo que significa que hay una relación entre las variables comportamiento organizacional y proceso administrativo. Por lo que podemos decir mientras haya comportamiento organizacional habrá un buen proceso administrativo.
2. Se da como conclusión que basado a nuestro objetivo específico 1 que era establecer la relación que existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022, nuestro resultado del coeficiente de correlación Tau b d Kendall es de 0,482 lo que significa una relación positiva moderada y el nivel de significancia es de valor $p = 0,004$ y es menor que el margen de error = 0,05 lo que significa que hay una relación entre la dimensión comportamiento individual y la variable proceso administrativo. Por

lo que podemos decir mientras haya mejor comportamiento individual habrá un buen proceso administrativo.

3. Se llega a la conclusión de acuerdo a nuestro objetivo específico 2 que era establecer la relación que existe entre comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022, nuestro resultado del coeficiente de correlación Tau b d Kendall es de 0,389 lo que significa una relación positiva baja y el nivel de significancia es de valor $p = 0,023$ y es menor que el margen de error = 0,05 lo que significa que hay una relación entre la dimensión comportamiento grupal y la variable proceso administrativo. Por lo que podemos decir mientras exista mejor comportamiento grupal se hará un buen proceso administrativo.
4. Se da como conclusión respecto a nuestro objetivo específico 3 que era establecer la relación que existe entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022, nuestro resultado del coeficiente de correlación Tau b d Kendall es de 0,304 lo que significa una relación positiva baja y el nivel de significancia es de valor $p = 0,072$ y es mayor que el margen de error = 0,05 lo que significa que no hay una relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable proceso administrativo. Por lo que podemos decir que hay factores que influyen para que la estructura organizacional no esté relacionada con el proceso administrativo.

RECOMENDACIONES

1. El comportamiento organizacional y proceso administrativo son temas muy importantes ya que con eso logramos la finalidad de alcanzar objetivos institucionales. Por ello se identificó que no hay una organización laboral, no hay identificación con la institución, la falta de compromiso y a su vez el individualismo ocasionando deficiencias en el objetivo de cumplir nuestros objetivos. Por lo que se debe priorizar el comportamiento del personal fortaleciendo y mejorando su comportamiento organizacional, realizando mediante talleres, capacitaciones, reuniones laborales y actitudinales.
2. Llegando a la parte del comportamiento individual que es importante para cada institución, mediante el buen desempeño del personal es donde se logra alcanzar los objetivos. Identificamos que la mayoría prefiere trabajar individualmente teniendo en cuenta su personalidad, decisión y motivación que puedan tener ellos mismos, pero que no se identifican con la institución. Por ello se recomienda priorizar al personal induciéndolo a capacitaciones que cuenten con el perfil profesional que requieren y capacitaciones para la innovación, de esta manera se

enmarca un mejor desempeño en el proceso administrativo que tengan resultados positivos para la correcta institucionalización hacia el estado y servir a la población.

3. Resuelto ya lo que es el comportamiento individual, se pasa a lo que es comportamiento grupal donde también es importante ya que con un buen trabajo en equipo se alcanza fácilmente cumplir con los objetivos. Se pudo identificar que no hay mucha comunicación entre el personal, no tienen claro lo que es trabajar en equipo y al contrario prefieren hacerlo individualmente, no se toma mucha consideración el liderazgo de las subgerencias. Por ello es importante realizar reuniones laborales para el buen manejo y alcance de objetivos de la institución donde todos puedan dar su opiniones en favor y contra de los temas tratados, fomentando la comunicación más fluida entre el personal, donde las subgerencias trate de coordinar y darles el apoyo que se necesite, explicando que todos son un equipo que cada oficina depende una de la otra y empoderándolos, para que así tanto oficinas, unidades, subgerencias sean más eficientes y operativas brindando un buen proceso administrativo.
4. La estructura organizacional es cuando asignan las funciones y responsabilidades que cada personal tiene que cumplir dentro de la institución. Pero se pudo observar que el personal no está identificado con la institución ya que no conocen su misión, visión, objetivos, valores institucionales, en algunas oficinas tampoco conocen cuales son las responsabilidades que tiene que cumplir cada oficina. Por ello es como no hubo una relación entre estructura organizacional y proceso administrativo. Pero se recomienda buscar profesionales que cumplan con el perfil profesional de cada puesto para que así cumpla con las asignaciones también con

los objetivos de la institución, también se identifiquen con ella y buscar el bienestar para la institución y a la vez cubrir las necesidades de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Comportamiento*. (06 de marzo de 2022). Obtenido de Comportamiento Grupal: <https://comportamiento.top/comportamiento-grupal/>
- QuestionPro*. (2022). Obtenido de Investigacion Basica: Que es, ventaja y ejemplos: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>
- QuestionPro*. (2022). Obtenido de ¿Que es la investigacion no experimental?: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- QuestionPro*. (2022). Obtenido de ¿Que es una encuesta?: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- QuestionPro*. (2022). Obtenido de ¿Que es un cuestionario?: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Real Academia Española*. (2022). Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/proceso?m=form>
- Tesis y Master*. (2022). Obtenido de Justificacion Teorica de un Proyecto de Investigacion:¿Que es y como se hace?: <https://tesisymasters.mx/justificacion-teorica/>
- Abanto Cueva, M. (2017). *Habilidades directivas y procesos administrativos en Ginesalud y Munditour S.A.C.* Universidad Cesar Vallejo.
- Adrianzen Lopez, K. (2018). *El comportamiento organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa S3A TRADING SAC. en Villa Maria del Triunfo, 2018.* Universidad Autónoma del Perú.
- Aguilar, J. V. (11 de Mayo de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>
- Alejandro, R. P. (01 de enero de 2021). *Comportamiento individual: características, influencia y fundamentos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/comportamiento-individual-organizaciones/>

- Amoros, E. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: EN BUSCA DEL DESARROLLO DE VENTAJAS COMPETITIVAS*. LAMBAYEQUE - PERU: UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - USAT.
- Arriagada Venegas, M. S. (2018). *Liderazgo auténtico y su relación con satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional: el papel de la deshumanización organizacional*. Universidad de Concepción.
- Blogger. (30 de Enero de 2021). *Metodología de la Investigación, pautas para hacer tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Carrasco Guzman, C., & Garcia Gozme, R. (2021). *Comportamiento Organizacional e Imagen Corporativa en la Municipalidad Distrital de Iguain Ayacucho 2020*. Universidad Peruana Los Andes.
- Certus. (23 de Febrero de 2021). *Certus*. Obtenido de Certus: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20est%C3%A1%20conformado,%2C%20organizaci%C3%B3n%20direcci%C3%B3n%20y%20control>.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración - Proceso Administrativo - Tercera Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional (Segunda Edición ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Coll Morales, F. (13 de Octubre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Estudio Transversal: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Content, R. (17 de 06 de 2019). *Google*. Obtenido de Blog: <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>
- Crisostomo, M., & Vilcahuaman, S. (2018). *Análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda*. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt – Chile.
- Cruz Chimal, J. (18 de julio de 2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Cuzco Ramos, J. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en una Institución Educativa Privada 2021*. Obtener el Título de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Peru.
- Etecé, E. (05 de Agosto de 2021). *Etecé*. Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>
- Etece, E. (02 de Febrero de 2022). *Etecé*. Obtenido de Etecé: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Etecé, E. e. (16 de julio de 2021). *Etecé*. Obtenido de editorial Etecé: <https://concepto.de/comportamiento-organizacional/>

- EUROINNOVA. (2022). *EUROINNOVA - International online education*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-organizacion-en-el-proceso-administrativo#aprende-que-es-organizacion-en-el-proceso-administrativo>
- Fernández Menacho, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Flores Colquehuanca, E. (2018). *Proceso administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018*. Universidad Privada de Tacna.
- Gestiopolis. (28 de Enero de 2020). *Gestiopolis Aportes*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Guillermo, W. (22 de Setiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Metodo Cientifico: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-cientifico.html>
- Lozano Salazar, E. (09 de Octubre de 2017). *Blogger*. Obtenido de Vocacion Estadistica: <http://vocacionxestadistica.blogspot.com/2017/10/criterio-2-el-nivel-de-investigacion.html>
- Ludeña, J. A. (24 de Junio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-organizacional.html>
- Mancera Ruiz, M. R. (10 de Octubre de 2016). *Revista Seguridad Ciudadana*. Obtenido de Teorias del Comportamiento Organizacional: <https://www.revistaseguridadadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/#:~:text=El%20comportamiento%20organizacional%20surge%20gracias,informaci%C3%B3n%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Mendoza, J. M., & Mendoza, S. L. (05 de enero de 2019). *Google*. Obtenido de Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704>
- Mueras Crisóstomo, L., & Sedano, V. I. (2018). *Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el Año 2017*. Universidad Peruana Los Andes.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (23 de Febrero de 2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis* (Cuarta Edición ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Oyarce, B. D., & Schwaner, P. I. (2014). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral y clima organizacional en una empresa de transportes de la Región del Maule*.
- Porto, J. P., & Merino, M. (2022). *Google*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/comportamiento/>
- Quiroa, M. (28 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional teoría y práctica*. Mexico: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Mexico: Pearson.

Westreicher, G. (21 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Poblacion:
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Westreicher, G. (10 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Muestreo:
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

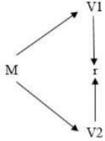
Wikipedia. (31 de Agosto de 2022). *La Enciclopedia Libre*. Obtenido de Metodo Hipotetico - Deductivo:
https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo

Anexos

Anexo 01: Matriz metodológica

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TAPO, TARMA - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?	GENERAL Establecer la relación que existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma -2022.	GENERAL Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.	VARIABLE 1 Comportamiento Organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento Individual • Comportamiento Grupal • Estructura Organizacional 	METODO DE INVESTIGACION METODO GENERAL <ul style="list-style-type: none"> • Método científico <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo - Inductivo METODO ESPECIFICO <ul style="list-style-type: none"> • Hipotético – Deductivo TIPO DE INVESTIGACION

<p>ESPECIFICOS ¿Qué relación que existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad de Tapo, Tarma - 2022?</p> <p>¿Qué relación que existe entre comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?</p> <p>¿Qué relación que existe entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022?</p>	<p>ESPECIFICOS - Identificar la relación que existe entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.</p>	<p>ESPECIFICOS Existe una relación significativa entre comportamiento individual y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre comportamiento grupal y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022</p> <p>Existe una relación significativa entre estructura organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022.</p>	<p>VARIABLE 2 Proceso Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Básica <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacional <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <ul style="list-style-type: none"> • Transversal  <p>POBLACION: 35 trabajadores</p> <p>MUESTRA (censal): 35 trabajadores por conveniencia</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario <p>TECNICA DE PROCESAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software SPSS
--	--	--	--	---

ANEXO 02: Matriz de operacionalización de variables

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

TAPO, TARMA – 2022

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	(Etecé E. e., 2021) Con comportamiento organizacional nos referimos a una disciplina que estudia el impacto posible de los individuos, grupos y estructuras dentro del funcionamiento de una empresa u organización, con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento de la eficacia dentro de estas últimas.	Se trabajará: <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento Individual • Comportamiento Grupal • Estructura Organizacional 	Comportamiento Individual	Personalidad	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Decisión	
				Motivación	
			Comportamiento Grupal	Comunicación	
				Liderazgo	
				Trabajo en Equipo	
			Estructura Organizacional	Valores	
				Actitudes	
				Mejora Continua	
V2 PROCESO ADMINISTRATIVO	(EUROINNOVA, 2022) El proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí, es una fase dinámica.	Se trabajará: <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Planeación	Estrategias	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Planes	
				Objetivos	
			Organización	Toma de Decisiones	
				Jerarquización	
				Documentos de gestión	
			Dirección	Participación	
				Autoevaluación	
				Descentralización	
			Control	Normas	
				Medidas	
				Acciones	

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TAPO, TARMA – 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA
V1 Comportamiento Organizacional	Comportamiento Individual	Personalidad	¿Usted cree que su personalidad le permite cumplir eficazmente sus funciones? ¿Usted respeta las opiniones y sugerencias de sus compañeros de trabajo?	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
		Decisión	¿Le permiten tomar decisiones dentro de su área de trabajo?	
		Motivación	¿Usted se siente motivado al realizar sus laborales? ¿Reconocen su esfuerzo cuando se cumplen los objetivos planteados?	
	Comportamiento Grupal	Comunicación	¿Cree que la comunicación entre trabajadores es fluida y adecuada? ¿Usted recibe comunicación frecuente y alentadora de parte de sus superiores?	
		Liderazgo	¿La alta dirección guía a los trabajadores en el cumplimiento de objetivos? ¿El liderazgo de la alta dirección es bueno?	
		Trabajo en Equipo	¿La alta dirección promueve el trabajo en equipo en las diferentes unidades? ¿Cree usted que trabajar en equipo es indispensable para poder hacer un buen proceso administrativo?	
	Estructura Organizacional	Valores	¿Practica usted los valores institucionales? ¿Usted se siente identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)?	
		Actitudes	¿Usted tiene la misma actitud cada día en su centro de trabajo? ¿Usted recibe críticas constructivas por parte de sus superiores?	

V2 Proceso Administrativo	Planeación	Estrategias	¿Las estrategias institucionales están orientados a cumplir con los objetivos trazados?	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
		Planes	¿La alta dirección formula planes para un buen cumplimiento de objetivos y metas?	
		Objetivos	¿Usted participa en la formulación de estrategias, para la planificación de los objetivos?	
	Organización	Coordinación	¿Existe una buena coordinación con sus compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?	
		Jerarquización	¿Los puestos de trabajos y perfiles profesionales concuerdan con el organigrama?	
		Manual de Organización y Funciones	¿A los nuevos trabajadores le hacen entrega de los instrumentos de gestión? ¿Usted realiza sus laborales conforme a los manuales administrativos de la organización?	
	Dirección	Participación	¿Usted se considera una persona participativa en las actividades que realiza su institución?	
		Evaluación	¿La alta dirección demuestra capacidad de liderazgo para el logro de las metas? ¿La alta dirección evalúa frecuentemente el cumplimiento de sus labores?	
		Toma de decisiones	¿A usted se le permite aportar su opinión en aspectos relevantes de la entidad?	
	Control	Normas	¿La alta dirección aplica sanciones y amonestaciones ante faltas de los trabajadores?	
		Medidas	¿La entidad aplica estrategias de control interno?	
		Acción	¿Se corrigen oportunamente los errores y/o problemas encontrados? ¿Para corregir errores se capacita al personal para mejorar su desempeño laboral?	

El instrumento de investigación



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

TESIS: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO, TARMA – 2022

Instrucciones. Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, a continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre el Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022, para lo cual le pedimos unos minutos de su tiempo para llenar este cuestionario.

Para responder esta encuesta marque con una “X” en los espacios que están numerados del 1 al 5 según las alternativas siguientes:

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

N°	ITEM	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
Dimensión: Comportamiento Individual						
1.	¿Usted cree que su personalidad le permite cumplir eficazmente sus funciones?					
2.	¿Usted respeta las opiniones y sugerencias de sus compañeros de trabajo?					
3.	¿Le permiten tomar decisiones dentro de su área de trabajo?					
4.	¿Usted se siente motivado al realizar sus labores?					
5.	¿Reconocen su esfuerzo cuando se cumplen los objetivos planteados?					
Dimensión: Comportamiento Grupal						
6.	¿Cree que la comunicación entre trabajadores es fluida y adecuada?					
7.	¿Usted recibe comunicación frecuente y alentadora de parte de sus superiores?					
8.	¿La alta dirección guía a los trabajadores en el cumplimiento de objetivos?					
9.	¿El liderazgo de la alta dirección es bueno?					

10.	¿La alta dirección promueve el trabajo en equipo en las diferentes unidades?					
11.	¿Cree usted que trabajar en equipo es indispensable para poder hacer un buen proceso administrativo?					
Dimensión: Estructura Organizacional						
12.	¿Practica usted los valores institucionales?					
13.	¿Usted se siente identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)?					
14.	¿Usted tiene la misma actitud cada día en su centro de trabajo?					
15.	¿Usted recibe críticas constructivas por parte de sus superiores?					
PROCESO ADMINISTRATIVO						
Dimensión: Planeación						
16.	¿Las estrategias institucionales están orientados a cumplir con los objetivos trazados?					
17.	¿La alta dirección formula planes para un buen cumplimiento de objetivos y metas?					
18.	¿Usted participa en la formulación de estrategias, para la planificación de los objetivos?					
Dimensión: Organización						
19.	¿Existe una buena coordinación con sus compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?					
20.	¿Los puestos de trabajos y perfiles profesionales concuerdan con el organigrama?					
21.	¿A los nuevos trabajadores le hacen entrega de los instrumentos de gestión?					
22.	¿Usted realiza sus laborales conforme a los manuales administrativos de la organización?					
Dimensión: Dirección						
23.	¿Usted se considera una persona participativa en las actividades que realiza su institución?					
24.	¿La alta dirección demuestra capacidad de liderazgo para el logro de las metas?					
25.	¿La alta dirección evalúa frecuentemente el cumplimiento de sus labores?					
26.	¿A usted se le permite aportar su opinión en aspectos relevantes de la entidad?					
Dimensión: Control						
27.	¿La alta dirección aplica sanciones y amonestaciones ante faltas de los trabajadores?					
28.	¿La entidad aplica estrategias de control interno?					
29.	¿Se corrigen oportunamente los errores y/o problemas encontrados?					
30.	¿Para corregir errores se capacita al personal para mejorar su desempeño laboral?					

Confiabilidad y validez del instrumento

ANEXO 6

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Mg. MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA.**

Formación académica: Licenciado de Administración y Magister en Gestión Pública. Áreas de experiencia profesional: Investigación

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022

Variable: Comportamiento Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Alto nivel	
	2	4	3	3	3	Moderado	
	3	4	4	4	4	Alto nivel	
	4	4	4	4	4	Alto nivel	
	5	4	3	3	3	Moderado	
D2	6	4	4	4	4	Alto nivel	
	7	4	4	4	4	Alto nivel	
	8	4	4	4	4	Alto nivel	
	9	4	4	4	4	Alto nivel	
	10	4	4	4	4	Alto nivel	
D3	11	3	3	3	3	Moderado	
	12	4	4	4	4	Alto nivel	
	13	4	4	4	4	Alto nivel	
	14	4	4	4	4	Alto nivel	
	15	3	3	3	3	Moderado	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal Cerrón Aliaga	Licenciado de Administración y Magister en Gestión Pública	15	

Sello y Firma



Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Miguel Anibal Cerrón Aliaga.

Formación académica: Licenciado de Administración y Magister en Gestión Pública.

Áreas de experiencia profesional: Docente adscrito a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022

Variable: Proceso Administrativo

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	16	4	4	4	4	Alto nivel	
	17	3	3	3	3	Moderado	
	18	4	4	4	4	Alto nivel	
D2	19	4	3	3	3	Moderado	
	20	4	4	4	4	Alto nivel	
	21	3	3	3	4	Moderado	
	22	4	4	4	4	Alto nivel	
D3	23	4	4	4	4	Alto nivel	
	24	4	4	4	4	Alto nivel	
	25	3	3	3	4	Moderado	
	26	4	4	4	4	Alto nivel	
D4	27	4	4	4	4	Alto nivel	
	28	4	4	4	4	Alto nivel	
	29	4	3	3	3	Moderado	
	30	4	4	4	4	Alto nivel	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal Cerrón Aliaga	Licenciado de Administración y Magister en Gestión Pública	15	

Sello y Firma:



ANEXO 6

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ.**

Formación académica: Licenciada de Administración y Magister en Gestión Pública.

Áreas de experiencia profesional: Administración

GeneralInstitución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022

Variable: Comportamiento Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

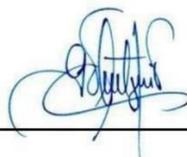
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de
contenido

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Soledad Verástegui Velásquez	Licenciada de Administración y Magister en Gestión Pública	15	Nivel alto

Sello y Firma:



Mg. Graciela Soledad Verastegui

VelasquezDNI N°

20019805

Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Graciela Soledad Verastegui Velasquez.

Formación académica: Licenciada de Administración y Magister en Gestión Pública.

Áreas de experiencia profesional: Director (e) de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas.

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022

Variable: Proceso Administrativo

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
D2	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
D3	23	4	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	4	
	25	4	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	4	
D4	27	4	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	4	
	30	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

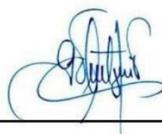
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación final

Experto			Grado académico	Evaluación	
				Ítems	Calificación
Graciela Velásquez	Soledad	Verástegui	Licenciada de Administración y Magisteren Gestión Pública	15	Nivel alto

Sello y Firma:



 Mg. Graciela Soledad Verastegui

VelasquezDNI N° 20019805

ANEXO 6

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE
INFORMACION

Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS**

Formación académica: Licenciada de Administración y Maestra en Administración; mención: Gestión de Proyectos.

Áreas de experiencia profesional: Investigación

Formativa Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma – 2022

Variable: Comportamiento Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rocio Mirella Gutarra Elias	MAGISTER	15	Nivel alto

Sello y Firma:

Mg. Rocio Mirella Gutarra
Elias

Planilla de Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022 que hace parte de la investigación: Comportamiento Organizacional y Proceso Administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Rocio Mirella Gutarra Elias.

Formación académica: Licenciada de Administración y Maestra en Administración; mención: Gestión de Proyectos.

Áreas de experiencia profesional: Coordinadora de producción y servicios de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: Comportamiento organizacional y proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Tapo, Tarma - 2022

Variable: Proceso Administrativo

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
D2	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
D3	23	4	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	4	
	25	4	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	4	
D4	27	4	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	4	
	30	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Cuadro 1
Evaluación
final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rocio Mirella Gutarra Elias	MAGISTER	15	Nivel alto

Sello y Firma:


Mg. Rocio Mirella Gutarra
Elias

La data de procesamiento de datos

Nº	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL															PROCESO ADMINISTRATIVO														
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30
E.1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	1
E.2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	1	3	2	1
E.3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	1
E.4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1
E.5	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1
E.6	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2
E.7	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3
E.8	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	1	2	4	3	3	1	3	3	4	1	
E.9	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1
E.10	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	2	
E.11	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	3	1	1	4	3	3	1	2	3	3	1
E.12	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	1	1	5	4	3	1	3	3	4	1
E.13	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	5	3	4	2	3	4	4	2	
E.14	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2
E.15	5	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	3	2
E.16	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	1	3	3	4	1
E.17	3	4	1	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	3	3	4	2
E.18	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	1	2	4	2	2	5	4	2	1	2	4	3	2
E.19	5	3	3	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	1	4	4	4	3	3	3	4	1
E.20	3	4	3	1	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	1
E.21	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1
E.22	3	4	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1
E.23	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2
E.24	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	3	1
E.25	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1
E.26	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E.27	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
E.28	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	2
E.29	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
E.30	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
E.31	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
E.32	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
E.33	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
E.34	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
E.35	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	2	3	1

V1	D1	D2	D3	V2	D1	D2	D3	D4
39	13	17	9	38	8	9	13	8
40	14	17	9	34	7	9	11	7
40	14	17	9	37	8	10	12	7
41	14	16	11	35	9	9	10	7
38	14	15	9	34	8	8	11	7
41	14	17	10	38	8	9	12	9
38	13	16	9	37	7	9	11	10
52	18	22	12	42	10	10	11	11
41	12	17	12	37	9	8	10	10
54	19	23	12	47	10	12	13	12
37	11	18	8	34	7	7	11	9
51	17	20	14	42	9	9	13	11
49	18	21	10	47	9	11	14	13
54	18	22	14	49	10	11	15	13
52	16	22	14	44	9	11	13	11
43	12	21	10	42	8	12	11	11
44	11	19	14	42	9	10	11	12
46	13	22	11	40	7	10	12	11
51	15	24	12	46	9	11	15	11
50	13	23	14	38	9	9	12	8
37	12	16	9	33	6	9	10	8
43	15	17	11	36	8	9	10	9
41	14	17	10	36	8	10	10	8
42	13	17	12	38	9	9	12	8
43	15	17	11	36	8	9	11	8
43	16	17	10	36	8	9	11	8
40	14	16	10	37	8	10	10	9
49	18	20	11	44	8	12	11	13
54	17	21	16	48	9	13	15	11
60	22	24	14	58	11	17	15	15
41	14	17	10	37	8	9	10	10
39	13	16	10	36	7	8	11	10
48	18	17	13	38	8	10	10	10
47	16	18	13	50	9	16	12	13
44	14	18	12	57	8	9	12	28

Consentimiento informado



Tapo, 10 de octubre del 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación y aplicación de instrumento de recolección de datos en la Municipalidad Distrital de Tapo.

Señor: ALAIN WILDER ADAMA LEYVA
GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO

Presente. -

Nosotras, Gabriela Yoselin Arias Bazan identificada con DNI N° 71207070 y Danna Jessica Espinoza Almerco identificada con DNI N° 71435703, de la carrera profesional de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, estamos elaborando el proyecto de investigación, titulado COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO – TARMA 2022, para optar el título profesional de licenciado en administración, solicitamos a usted se sirva a autorizar a la suscrita para poder realizar trabajo de investigación y aplicación de instrumento de recolección de datos.

Por lo expuesto.
Solicito dar una carta de respuesta.


Bach. Gabriela Yoselin Arias Bazan
DNI N° 71207070


Bach. Danna Jessica Espinoza Almerco
DNI N° 71435703



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO
GERENCIA MUNICIPAL

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Tapo, 17 Octubre del 2022

CARTA N°326- 2022-GM-MDT

Bachilleres:

GABRIELA YOSSELIN ARIAS BAZAN IDENTIFICADA
DANNA JESSICA ESPINOZA ALMERCOC

Presente. –

Es grato dirigirme a ustedes, con la finalidad de saludarlas cordialmente y comunicarle, que en atención a su solicitud presentada sobre brindarle autorización para realizar trabajo de investigación y aplicación de instrumentos de recolección de datos para su proyecto de investigación: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPO – TARMA 2022 para optar su título profesional de licenciado en administración, en mi condición de gerente municipal se le otorga la AUTORIZACION correspondiente a fin que pueda realizar lo solicitado.

Sin otro particular me despido sin antes de expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Gerente Municipal

C.C
Archivo/U.P.P.
Archivo/Personal

Fotos de la aplicación del instrumento















