UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2022.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

RAQUEL EVELIN, VELÁSQUEZ RAMÍREZ

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10am horas, del día 22 de Diciembre, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr Miguel Oscar Lopez y Ojeda ..... Presidente

Dr Teofilo Ulises Maturano Perez ..... Secretario

Mg Roger Lozano Ruiz ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Gestión Pública

Mención:

Don(ña). Raquel Evelin Velasquez Ramirez,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"Gestión Administrativa y el comportamiento Organizacional del Personal Administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de DIECISEIS (16)
Equivalente a BUENO, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:15 horas del 22 de Diciembre del 2023.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0734-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2022**"

Autor(es)	:	**VELÁSQUEZ RAMÍREZ, RAQUEL EVELIN**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela	:	**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIÁN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 04/11/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Raquel Evelin Velásquez Ramirez

Autor de la tesis titulada : Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional del Personal Administrativo Nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Otiniano Carmona

Escuela de Posgrado

Maestría: .....

Mención: Gestión Pública

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 12 / 2023

Email: raquel.eve.03@gmail.com Firma: _____

Teléfono: 985109427 DNI: 00084579

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi familia quiénes me han apoyado constantemente para poder concluir con mis estudios y en especial a mi mamita que desde el cielo me guía, Lucrecia Margarita Ramírez Ramos quien fue la forjadora de mi camino la que me acompañó y siempre me levantó de mi continuo tropiezo para continuar.

También le dedico a mi hija quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en este proceso y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a dios por permitirme culminar mi tesis con salud, a la Universidad Nacional de Ucayali por brindarme las facilidades para el desarrollo de mi trabajo.

Es fundamental expresar mi agradecimiento total y especial a mi mamita que es mi ángel, mi hija por sus consejos y acompañamiento a lo largo de este proceso académico, que sin duda marcaron el inicio de muchos logros y realización de sueños.

Para finalizar a mis docentes por los aportes invaluables y compañeros de clases que durante mis estudios estuvieron ahí con sus apoyo y amistad.

.

.

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, se realizó con el objetivo de determinar la relacion entre la gestión administrativa y el comportamiento organización del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022. el estudio es de tipo no experimental, diseño correlacional, con una población de 70 colaboradores y muestra de 60 trabajadores; siendo la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022. Para seleccionar los datos se consideró acertado utilizar instrumentos, tales como un cuestionario de elaboración propia validado por juicio de expertos. Para la variable *gestión administrativa* se consideraron 15 ítems, y para la segunda variable *comportamiento organizacional* igual 15 ítems. Se logró determinar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor $r = 0.799$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

Palabras clave: Gestión administrativa, comportamiento organizacional.

ABSTRACT

The present research entitled Administrative management and organizational behavior of the administrative personnel appointed at the National University of Ucayali 2022, was conducted with the objective of determining the relationship between administrative management and organizational behavior of the administrative personnel appointed at the National University of Ucayali 2022. The study is a non-experimental, correlational design, with a population of 70 employees and a sample of 60 workers; being the general hypothesis: Administrative management is significantly related to the organizational behavior of the appointed administrative staff of the National University of Ucayali 2022. To select the data, it was considered appropriate to use instruments such as a self-made questionnaire validated by expert judgment. For the administrative management variable, 15 items were considered, and for the second variable, organizational behavior, 15 items were considered. It was determined that there is a significant relationship between administrative management and organizational behavior of the administrative personnel appointed at the National University of Ucayali 2022. The general conclusion was reached that the alternate hypothesis is accepted because $r < 0.05$ and the null hypothesis is rejected. There is a significant relationship between administrative management and organizational behavior of the appointed administrative staff of the National University of Ucayali 2022, with a value $r = 0.799$ estimated by Spearman's correlation coefficient. There is a significantly high positive relationship.

Keywords: Administrative management, organizational behavior.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son procesos dinámicos, que interactúan con todos los grupos de interés de su entorno, su eficacia estriba en cumplir su finalidad para la cual han sido creadas, lo cual necesitan de gerentes y/o líderes que se adapten o anticipen a los cambios, y conocer a fondo el capital humano, dada su complejidad de este y su comportamiento laboral en los diversos escenarios de trabajo.

Asimismo, saber tratar con personas que tienen distintas personalidades y así poder comunicarse asertivamente con ellas. Ya que el trabajo del sistema organizacional será ejecutado por los miembros de la organización. Las organizaciones no funcionan al azar ni tienen éxito en forma aleatoria; su éxito estriba en las habilidades y destrezas de los líderes empresariales, que poniendo en práctica su capacidad de gestión, coordinan actividades empresariales de planeación, organización, dirección y control y que aplicándolas a los diversos recursos de la organización, específicamente a las personas, generan un comportamiento laboral que los induce corporativamente a obtener resultados de manera equilibrada en el orden económico, social y ambiental encaminados al bienestar de los grupos de interés con quienes interactúa la organización.

En este contexto el trabajo diario de toda organización se visualiza una gestión administrativa, que es desarrollada en base a acciones operativas como formulación de planes, programas, toma de decisiones, procesos, estructura, liderazgo, coordinación, y motivación y supervisión siendo instituidas de modo individual, grupal y/o organizacional, propiciándose un nuevo comportamiento laboral en la misma perspectiva; obteniéndose

resultados empresariales estimulantes para la organización ya que el dinamismo y capacidades de los colaboradores de la organización se exteriorizan con los objetivos organizacionales alcanzados.

Considerando que una institución logra su objetivo pre establecido cuando desarrolla sus funciones administrativas de manera iterativa aplicándolas a todos los recurso de la empresa, lo trascendental es cuando aplica estas funciones al recurso humano constituido por gerentes colaboradores de los distintos niveles jerárquicos y valora el potencial de cada uno de su miembros y a los equipos de trabajo; practica que permite desarrollar destrezas y habilidades para trabajos de mayores responsabilidades.

Efectuar trabajos investigativos de esta naturaleza como las implicancias de la gestión administrativas, contribuirá a la institución a seguir desarrollándose en su propósito de alcanzar el bienestar a los habitantes de su jurisdicción y de los colaboradores que la integran; como está establecido en la Ley de Universidades. Se puede decir que existe un crecimiento e innovación organizacional, cuando los colaboradores también crecen de manera personal y profesional; considerando escenarios apropiados de clima organizacional positivo, de satisfacción laboral y de incentivos institucionales que asegurar el dinamismo empresarial y evitan el ocaso y la extinción de la organización.

El estudio de la gestión administrativa y el comportamiento organizacional es muy importante en el momento de análisis de la institución y a la explicación de su crecimiento. Su aplicación a cualquier organización, tendrá mayores posibilidades de enfrentar o anticiparse a los cambios vertiginosos y poseerá mejores ventajas competitiva, que conllevará a un mejor posicionamiento del gobierno local.

El desarrollo de la presente investigación se ha estructurado en cinco capítulos cada uno con su descripción correspondiente. Entre ellos el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología de la investigación utilizada, Resultados, Discusión de resultados y finalmente las Conclusiones y Recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....vi

AGRADECIMIENTO.....vii

RESUMEN.....viii

ABSTRACT.....ix

INTRODUCCIÓN..... x

ÍNDICE DE CONTENIDO.....xiii

ÍNDICE DE TABLAS.....xvi

ÍNDICE DE FIGURAS.....xvii

ÍNDICE DE ANEXOS.....xvii

CAPÍTULO I.....19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....19

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....19

1.2 Formulación del problema.....25

1.3 Objetivo general y objetivos específicos.....25

1.4 Hipótesis de la Investigación.....26

1.5 Variables.....27

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....30

1.7 Viabilidad.....32

1.8 Limitaciones.....32

CAPÍTULO II.....34

MARCO TEÓRICO.....34

2.1. ANTECEDENTES.....34

2.1.1. Internacional.....34

2.1.2 A nivel Nacional.....37

2.2 Bases teóricas 42

2.2.1 Gestión administrativa 42

2.2.2 Comportamiento Organizacional 48

Dimensión 1: Nivel individual. 55

2.3 Bases o Fundamentos Filosóficos del tema de investigación 56

2.4 Definiciones conceptuales 58

2.5 Bases epistémicos 62

CAPÍTULO III 67

MARCO METODOLOGICO 67

3.1. Tipo de investigación 67

3.2. Diseño y esquema de la investigación 68

3.3. Población y muestra 69

3.3.1. Población 69

3.3.2. Muestra 69

3.3.3 Muestreo 70

3.4 Definición operativa de los instrumentos de recolección de datos 70

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 71

CAPÍTULO IV 74

RESULTADOS 74

4.1. RESULTADOS 74

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones. 74

4.1.2. Prueba de Hipótesis 83

CAPÍTULO V 89

DISCUSION DE RESULTADOS 89

RECOMENDACIONES 95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Cuadro de Operacionalización de variables* 29

Tabla 2. *Distribución de los trabajadores administrativos de la UNU* 69

Tabla 3. *Elección de Técnica e Instrumento* 72

Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach . 73

Tabla 5. *Resultado descriptivo de la variable Gestión administrativa* 74

Tabla 6. *Resultado descriptivo de la dimensión planeación* 75

Tabla 7. *Resultado descriptivo de la dimensión organización* 76

Tabla 8. *Resultado descriptivo de la dimensión dirección* 77

Tabla 9. *Resultado descriptivo de la dimensión control* 78

Tabla 10. *Resultado descriptivo de la variable comportamiento organizacional* 79

Tabla 11. *Resultado descriptivo de la dimensión nivel individual* 80

Tabla 12. *Resultado descriptivo de la dimensión nivel grupal* 81

Tabla 13. *Resultado descriptivo de la dimensión nivel organizacional* 82

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos. 83

Tabla 15. *Pruebas de normalidad* 83

Tabla 16. *Correlación de las variables gestión administrativa y comportamiento organizacional* 84

Tabla 17. *Correlación de planeamiento y comportamiento organizacional* 85

Tabla 18.*Correlación de organización y comportamiento organizacional* 86

Tabla 19. *Correlación dirección y comportamiento organizacional* 87

Tabla 20. *Correlación control y comportamiento organizacional* 88

ÍNDICE DE FIGURAS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

ÍNDICE DE ANEXOS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, se tiene demostrado que esta gestión administrativa debe ser llevada en todo tipo de empresas ya sea en pequeñas, medianas o grandes empresa como una cadena de supermercados, refinerías o de otro giro, radica su importancia en llevarlo a cabo ya que genera soluciones o alternativas de cambio para los problemas que tienen las empresas actualmente en un mundo tan cambiante y ante situaciones imprevistas.

Desde sus orígenes el hombre ha realizado procesos administrativos, la era más primitiva del hombre cuando asociaba sus esfuerzos entre varias personas para sustentar su alimento y distribución de los integrantes de dichas tribus para defenderse y sobrevivir; otro indicio con respecto a la concepción del proceso administrativo alrededor del mundo, es desde la edad antigua donde los egipcios quienes construían las pirámides, realizando magnificas edificaciones basándose en la planificación de las mega estructuras o labores, organización de los trabajadores (con capacitaciones) y de los insumos a utilizar, teniendo la dirección en todo momento para la construcción y asignación de personas idóneas o especializadas en cada rubro y el control de que todo se hiciera según lo planeado; así también, sería el caso de los babilónicos, los chinos y los griegos.

Se puede indicar entonces que el mundo está involucrado a poder utilizar la gestión administrativa como parte de su enfoque primario para la

constitución y evolución de las empresas, a poder desarrollarse para que responda de manera eficiente y eficaz a los requerimientos de ésta misma, por lo tanto, logre que se trabaje de manera coordinada, fluida y cotidiana la planificación de sus recursos, organización del talento humano, dirección y control para la evolución y crecimiento de la institución.

Tenemos por otro lado, otro aspecto importante para la organización que es el comportamiento organizacional, en la cual las personas involucradas en una organización se desarrollan e interrelacionan tanto de manera individual y grupal, la cual es tan variable y compleja por cada sujeto que conforme la institución, desde diferentes aspectos (motivación, retroalimentación, manejo de estrés, equipos de trabajo, etc.); la cual debe ser comprendida por los gerentes o jefatura de área para su debido manejo hacia el bienestar de las organizaciones, lo cual puede representar una de las más importantes fuentes de información para el desarrollo y futuro bienestar de la institución. Se dice que, con ello, se mejora la efectividad de las organizaciones para evitar temas tan recurrentes como: el ausentismo, rotación del personal, la baja productividad por el bajo desempeño humano, conflictos en cuanto a la información interna y el estrés laboral.

La complejidad del comportamiento organizacional significa comprender que la personas y los equipos se auto organizan y de esta manera permiten desplegar todo un potencial creativo, para responder ante un entorno cambiante, las organizaciones quieren ser más adaptables y ser capaces de aprender de la experiencia para reconfigurarse así mismas ante las nuevas demandas. “Las organizaciones no funcionan al azar ni tienen

éxito en forma aleatoria; por lo tanto, deben ser administradas y los ejecutivos que las dirigen o gerencian deben conocer a fondo el capital humano que las hace funcionar. El éxito o el fracaso de la mayoría de los proyectos de las organizaciones dependen del capital humano, es por ello que es necesario tener la habilidad para saber tratar con personas que tienen distintas personalidades y así poder comunicarse con ellas". (Chiavenato, 2009)

En el Perú, en las universidades, se evidencia que el comportamiento organizacional es un flagelo por tal motivo la administración del centro debe buscar soluciones para mejorar dicha situación y de esta manera los servidores no sean afectadas por la falta de cumplimiento en su puesto de trabajo. Siendo un reto que se puede superar con la disposición del personal. (Anderson, 2018)

Actualmente las empresas públicas tienen objetivos estratégicos de brindar un buen servicio de calidad a los usuarios, lo que obliga a los funcionarios a realizar una buena gestión administrativa que les permita aprovechar el recurso humano, promoviendo el trabajo en equipo, ser competitivos, permitiendo una atención de calidad a los administrados, cada vez más eficientemente. (Robbins, S. y Coulter, M., 2010) afirman que: Si no tiene un destino específico en mente, entonces bastará cualquier camino. Sin embargo, si quiere llegar a algún lado en particular, necesita planear la mejor ruta para llegar ahí. Como una organización existe con el fin de lograr algún propósito en particular, alguien debe definir dicho propósito y los medios para lograrlo. La administración es ese alguien.

Como los gerentes se ocupan de la planeación, definen objetivos, establecen estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades. Los gerentes también son responsables de acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la organización. A esta función la llamamos organización. Cuando los gerentes organizan, determinan las tareas por realizar, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién le reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones. Toda empresa cuenta con personal, y el trabajo de un gerente es trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos. Ésta es la función de dirección.

Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver conflictos en los grupos de trabajo, influyen en los individuos o equipos cuando trabajan, seleccionan el canal de comunicación más efectivo o lidian de cualquier forma con asuntos relacionados con el comportamiento del personal, están dirigiendo. La función final de la administración es el control. Una vez que los objetivos y planes están establecidos (planeación), las tareas y acuerdos estructurales dispuestos (organización), y la gente contratada, entrenada y motivada (dirección), debe haber alguna evaluación para ver si las cosas marchan según lo planeado. Para asegurarse de que los objetivos se están cumpliendo y que el trabajo se está llevando a cabo como debe ser, los gerentes deben dar seguimiento y evaluar el rendimiento.

El rendimiento real debe compararse con los objetivos establecidos. Si dichos objetivos no se están logrando, es trabajo del

gerente reajustar el trabajo. Este proceso de seguimiento, comparación y corrección es la función de control. Por lo que los gerentes deben estar capacitados constantemente para poder dirigir el trabajo en equipo, y lograr una alta competitividad en la organización que dirigen. Los funcionarios o gerentes de las empresas también pueden cometer errores, por lo que no se deben dejar llevar por las emociones del momento, cada decisión que se tome debe tener la información real correspondiente; además la institución debe tener una cultura organizacional para saber qué es lo que somos y a donde vamos; cuando se antepone las políticas de la institución ante los usuarios es algo irresponsable por que la razón de ser de las organizaciones son los usuarios.

El Análisis de gestión administrativa institucional es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea y de esta manera brindar una adecuada calidad del servicio hacia los usuarios.

Hoy en día las instituciones públicas o del sector privado, tienen el reto de idear y estructurar sistemas que le permitan una mejora continua y sostenible de sus servicios, que a su vez logre la satisfacción de sus consumidores, usuarios o clientes; lo que dará como resultado una mejora

en la administración de la institución en base a las exigencias y necesidades del usuario.

La Universidad Nacional de Ucayali es una institución pública que cuenta con funcionarios y colaboradores que brindan atención a los usuarios; actualmente se viene observando que existe una regular planeación laboral con los equipos de trabajo, se viene tomando decisiones de forma regular, cuando se presenta un conflicto entre el personal lo manejan muy bien, existe buenas relaciones con sus subordinados, falta un poco de mejoría para lleva una buena organización de los equipos de trabajo, la evaluación de los resultados de las tareas encomendadas, falta un poco más de control; por lo que las tareas designadas no son entregadas en un pocertanje menor a tiempo; pocas veces se les da reconocimientos al personal por sus tareas culminadas con éxito.

Si se sigue incurriendo en este tipo de desaciertos esto va a conllevar a que los trabajadores tengan un comportamiento indiferente con su institución y por ende una atención por compromiso a los usuarios que acuden a la Universidad, quienes se sentirán un poco insatisfechos con el trato que le brinden los trabajadores. Los jefes tienen que realizar capacitaciones de trabajo en equipo. Liderazgo coaching, algunas dinámicas de relajación para que el personal se sienta a gusto y tener así un comportamiento adecuado en la Universidad, redundando en una buena atención a los usuarios que acuden a ella. Según lo mencionado anteriormente la presente investigación pretende evaluar la gestión administrativa y el comportamiento organizacional llevada a cabo en el área administrativa institucional de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022?

1.2.2 Problemas específicos

Pe1. ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022?

Pe2. ¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022?

Pe3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022?

Pe4. ¿Cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022?

1.3 Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022

1.3.2 Objetivos específicos

Oe1. Determinar cuál es la relación entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Oe2. Determinar cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Oe3. Determinar cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Oe4. Determinar cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

1.4 Hipótesis de la Investigación

1.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

1.4.2 Hipótesis específicas

He1. El planeamiento se relaciona significativamente con el comportamiento

organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

He2. La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

He3. La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

He4. El control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Chiavenato (2001), el proceso administrativo es un mecanismo para enlazar las diversas tareas para lograr las estrategias de la organización, tomando en conjunto las funciones administrativas (planeación, organización, dirección, control) los cuales intervienen de una manera correlativo influenciándose unas a otras (p. 132).

1.5.2 Variable 2: Comportamiento organizacional

Definición conceptual

Según Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron que: El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y cómo esa conducta repercute en el

desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el Comportamiento Organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p.11)

1.5.3 Operacionalización de variables

Para ilustrar este contenido ver la tabla N° 1

1.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. *Cuadro de Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
V1. Gestión administrativa	Anzola (2002), definió la gestión administrativa como las tareas que se realizaran para lograr el esfuerzo en equipo, logrando fines, objetivos en común, aplicando la planeación, organización, dirección y control. (p.70)	Son medidas de cumplimiento de normas, procedimientos y verificación previa, concurrente por parte de una entidad administrada, a fin de garantizar que la gestión de recursos, activos y operaciones se realice de manera precisa y eficiente. Se utilizó una encuesta por cuestionario y una guía de entrevista para obtener las opiniones de los colaboradores. Se evaluó por medio de 15 ítems con una escala de valoración de: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).	Planeamiento	Objetivos	1	Ordinal Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Recursos	2 - 3	
				Políticas	4	
			Organización	Estructura	5	
				Recursos humanos	6 - 7	
				Asignación de tareas	8	
			Dirección	Liderazgo	9	
				Comunicación	10 - 11	
				Manejo de conflictos	12	
			Control	Supervisión	13	
				Evolución	14	
				Monitoreo	15	
Y2. Comportamiento organizacional	Amorós (2007) consideró al comportamiento organizacional como: El campo de estudio encargado de investigar el efecto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones y tiene como finalidad aplicar todo este conocimiento para que las organizaciones trabajen con eficiencia. (p. 7).	Se trata de planificar y dirigir actividades de todos los niveles del aparato gubernamental; Las técnicas utilizadas fueron encuestas y entrevistas; en el que se recogen las opiniones de los colaboradores de una muestra representativa; Los instrumentos fueron un cuestionario estructurado y una guía de entrevista. Se evaluó por medio de 15 ítems con una escala de valoración de: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)	Nivel individual	Personalidad	1	Ordinal Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Inteligencia	2	
				Habilidad	3	
				Ética y valores	4	
				Desempeño	5	
				Empoderamiento	6	
			Nivel grupal	Solución de conflictos	7	
				Cooperación entre miembros	8	
				Innovación en el trabajo	9	
				Comunicación	10*	
			Nivel organizacional	Calidad en la labor	11	
				Clima agradable	12	
				Satisfacción laboral	13	
				Estructura orgánica	14	
				Responsabilidades	15	

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En la justificación teórica, busca contrastar información detallada y documentada acerca de la gestión administrativa y comportamiento organizacional, con la realidad actual de una institución con situaciones reales y teniendo en consideración que cada persona tiene una propia dinámica y comportamiento diferente. Se trata de ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda sirven de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a esta problemática. Asimismo, la variable gestión administrativa se desarrolla tomando el enfoque de Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definen a la gestión administrativa como: “Proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4). Asimismo, para la variable comportamiento organizacional, se considera el enfoque de Robbins y Judge (2013) que lo definen como: “El estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño” (p. 49).

En la justificación práctica, proporciona opciones de gestión del comportamiento y buen uso de los recursos a fin de brindar mejores y mayores oportunidades de desarrollo para la institución. Teniendo como aspectos a considerar nuevas estrategias en la institución a desarrollar como: la reingeniería y cambio de procedimientos actuales para agilizar las labores y proporcionar un menor estrés en sus colaboradores por la carga laboral. Los resultados obtenidos en la investigación se ponen al alcance de

la institución en la cual se realizó el estudio en términos de alternativas de solución a las variables estudiadas.

En la justificación metodológica, la investigación contribuirá validando los instrumentos para evaluar las variables en estudio, tales instrumentos fueron dispuestos a la comunidad académica y a diferentes instituciones que deseen utilizarlo.

En lo social Esta radica en que el presente trabajo de investigación se encuentra orientado a abordar la problemática existente en la entidad en lo que respecta a la gestión administrativa y el comportamiento organizacional, a fin de maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten; de tal manera que estos se utilicen y dispongan adecuadamente, lo que a su vez contribuirá en alcanzar mejoras y así incrementar la calidad de los servicios que son prestados por la entidad a los ciudadanos.

Importancia

La presente investigación nace de la percepción de ineficacia para el logro de sus objetivos institucionales en cuanto al correcto manejo de la gestión administrativa, asimismo de la motivación de su personal y la ausencia del personal perenne en la institución (debido a la alta rotación de personal), es por esa razón que éstas opciones o sugerencias para poder mejorar dicho aspecto como: nuevo sistema de recompensa mediante reconocimiento y ascensos de puestos, una relación cercana entre el trabajador y el jefe, capacitación de manera constante, con lo cual mejorará el desarrollo del trabajador y por lo tanto la calidad de atención que pueda brindar a nuestros usuarios finales.

Por lo mencionado, se puede indicar la importancia de procesos no considerados o relevantes hasta el momento por la institución, a fin de poder brindar un mejor desarrollo tanto del talento humano como del desarrollo de la institución, por lo que se sugiere algunas alternativas tanto para evitar la rotación de personal que es nuestro primer enfoque como para aumentar la motivación de los trabajadores, ya que como se va manejando hasta el momento y con el estrés elevado no se puede realizar de manera efectiva.

1.7 Viabilidad

El presente trabajo de investigación se viabilizó porque se contó con financiamiento económico, asesoría acorde por parte de docentes especializados en el tema, también se tuvo el apoyo del personal administrativo y materiales adecuados, además de la autorización del Rector de la Universidad Nacional de Ucayali. Máxima autoridad institucional.

Por otro lado, también se contó con la información diseminada de internet, de revistas y libros impresos, gracias a la disposición de la Biblioteca de la universidad.

1.8 Limitaciones

Se contó con poca disposición de fuentes teóricas acerca de la variable comportamiento organizacional en la biblioteca de la universidad. Lo cual hizo que se recurra a obtener información de otras bibliotecas públicas o el de adquirir libros a fin de poder contar con toda la disponibilidad de la información.

Se contó con limitación en cuanto a los horarios de los docentes quienes puedan asesorar y la biblioteca los cuales en algunos momentos no eran compatibles y en cuanto a los tiempos en los cuales se podría aplicar el instrumento en la muestra ya que estaban dentro de jornada laboral; pero aun así con gran esfuerzo y coordinación se pudo superar

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacional

Becilla (2020) con su investigación: *Gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Baba, provincia de Los Ríos*. El estudio permitió determinar como la ciudadanía valora la administración municipal, parte importante es el criterio de los habitantes del cantón Baba, quienes son los que calificación la gestión municipal, por el hecho que la misma va dirigida para satisfacer sus necesidades como comunidad. El sustento de la investigación son las disposiciones legales del Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y descentralización -COOTAD- el cual dirige la gestión de los GADs, los mismos que deben encuadrarse en las disposiciones específicas, porque la ley en el sector público es para cumplirlas, mas no para interpretarla. Concluye: que el GAD, maneja un proceso administrativo sistemático, en la práctica es sencillo porque el talento humano está comprometido con su comunidad; la estructura organizacional actual debe ser adecuada de acuerdo a las nuevas tecnologías de la comunicación, para acelerar los procesos de gestión administrativa; y que no existe socialización adecuada de los procesos en las zonas rurales del cantón, por lo cual existen personas que todavía no se integran para desarrollar una gestión eficiente.

Icaza, (2019), en su trabajo de investigación titulado *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los Ríos – sucursal Babahoyo*. Sobre los Recursos Humanos, el personal contratado cumple funciones obligadas por la necesidad y la rotación

en las diferentes áreas, con tan solo breves instrucciones sin previa capacitación. Como ejemplo los exámenes visuales es también una vulneración al derecho del usuario pues en todo el Ecuador esta labor la cumplen médicos y no optometristas. Frente a la necesidad de estar a la vanguardia en cuanto a la administración, las empresas han optado por aplicar diferentes métodos y herramientas que ayuden a enfrentar los cambios, para ofrecer al mercado, servicio y productos de calidad. Concluye: a) La gestión administrativa determina la eficiencia o negligencia en la atención al usuario, de ésta depende la calidad del servicio de la Agencia Nacional de Transito de Los Ríos- sucursal Babahoyo, la misma que ha sido desfavorable en esta institución.

Genesi, et al (2019), en su investigación titulada *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas del Municipio Cabimas.* Concluye: en cuanto a la dimensión características del comportamiento organizacional aplicando el análisis Anova, con un nivel de significancia de 0,000 se halló que no existen diferencias significativas en las respuestas de los gerentes, y si nos referimos a la respuesta de los docentes el nivel de significancia es 0,000 no existen diferencias significativas, por lo tanto, se asume que tanto docentes como gerentes trabajan los problemas y decisiones conjuntamente en equipo. En cuanto a la dimensión fundamentos del comportamiento organizacional aplicando el análisis Anova, con un nivel de significancia de 0,000 se halló que no existen diferencias significativas en las respuestas de los gerentes, y si nos referimos a la respuesta de los docentes el nivel de significancia es 0,000 no existen diferencias significativas, por tanto, los docentes y gerentes aplican habilidades necesarias que los llevan a

desempeñar con altura ante las exigencias y expectativas que necesita una institución social.

Álvarez (2019) realizo un estudio sobre *Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños,* presentada en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. El presente documento establece parámetros para mejorar la gestión administrativa del área de emergencia del Hospital Básico Baños. Además, es un instrumento que nos proporciona datos de problemas existentes en el área, principalmente definidos por una desorganización del servicio, reflejado en la excesiva carga de trabajo, stress laboral y actividades muy diferentes a las que debe realizar un profesional en el área de emergencia. Posteriormente, se plantea la propuesta que enmarca solucionar factores como el espacio físico, la implantación de un sistema de triaje, capacitaciones técnicas y organizativas y la reorganización de los servicios de apoyo y de diagnóstico de emergencia para una atención ininterrumpida de las 24 h. Concluye: que el documento presenta medidas para desarrollar la gestión administrativa del nosocomio, proponiendo transformaciones en la entidad, modernizaciones de la gestión a través de la medición de la calidad de la prestación de servicio de emergencia del nosocomio. (p. 38).

Espejo (2018) en su estudio titulado: *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la municipalidad provincial de Guayaquil.* como objetivo general fue demostrar la influencia que existe entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental

transeccional descriptivo correlacional; Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, posteriormente se realizó la muestra ajustada obteniendo una nueva muestra de 190 colaboradores. el estadístico para verificar la hipótesis es Correlación de Pearson. Finalmente, El resultado fue que existe relación muy significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional con el 85.2% de correlación.

2.1.2 A nivel Nacional

Romero (2022) en su tesis *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. Tuvo como objetivo determinar las implicancias de la gestión, administrativa sobre, el, comportamiento organizacional, en la, Municipalidad, Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. La, metodología, empleada fue, cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, con, una, población, de 35 trabajadores, administrativos, se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico, por conveniencia de la investigación, con un instrumento compuesto, por, 30, preguntas, en, escala, de, Likert, procesadas con el apoyo del SPSS. Los resultados obtenidos fueron para la gestión administrativa que tuvo como dimensiones el, planeamiento, la organización, la dirección, y, el, control, experimentó respuestas de nivel medio con, el, 31.4% de, los, entrevistados, cuyas implicancias en el comportamiento organizacional influyeron en un nivel medio del, 45.7%, con, un, coeficiente, Rho, de, Spearman, del 0,641 aceptándose la hipótesis de trabajo del objetivo genera

Bazán y Vílchez (2021) en su tesis *El comportamiento organizacional con la seguridad frente a la pandemia Covid - 19.* El estudio tuvo como

propósito determinar la relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en tiempo de pandemia de la Municipalidad Distrital de Supe-2021; la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental de corte transversal, para obtener los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario aplicando el instrumento a una muestra de 98 colaboradores de la municipalidad. Los resultados demostraron la correlación de las variables y las dimensiones de estudio, donde se observó el valor de (Rho = 0.670**), demostrando que hay relación positiva moderada de las variables. Asimismo, el comportamiento individual y el desempeño laboral se observó el valor (Rho = 632**), el comportamiento grupal y el desempeño laboral se tuvo el valor de (Rho = 0.576**), el comportamiento del sistema organizacional y el desempeño laboral se tuvo como valor de (Rho = 0.558**), el comportamiento del ambiente y el desempeño laboral se tuvo como valor (Rho = 0.481**), concluyendo que las dimensiones y la variable existe una correlación positiva moderada.

Tejada (2019) en su tesis *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Empresa SCI en el área de Contact Center de Lince - 2017.* tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), la cual coadyuve al crecimiento continuo tanto de manera interna (talento humano) como externa (aliados comerciales y ventas), logrando ser competitiva tomando decisiones correspondientes de manera coherente y justificada. Respecto a la metodología, el tipo de investigación es básica o fundamental debido a que busca incrementar los conocimientos básicos y de corte transeccional o transversal ya que la unidad de análisis es observada en

un solo punto en el tiempo, el diseño que se desarrolló fue descriptivo correlacional debido a que las variables son independientes y no podrían ser manipuladas. La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa SCI teniendo un total de 75 personas, siendo la muestra que a la cual fue aplicada el instrumento 63 colaboradores divididos en las áreas de Profuturo, CrediScotia, Telemarketing, Scotiabank y Retenciones. Se aplicó la técnica de recolección de datos siendo el instrumento el cuestionario o encuesta con la ayuda del programa SPSS 23, donde se recolectaron e ingresaron todos los datos. Los resultados obtenidos en esta investigación fueron sometidos a un criterio de validez y confiabilidad, en la cual se pudo verificar que en efecto existe una relación alta de ambas variables Gestión Administrativa y Comportamiento Organizacional con un Rho de Spearman de 0.683, lo cual permitieron concluir que existe una correlación entre ambas variables, así como sus dimensiones.

Ocampo (2019) en su tesis *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2019.* cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017. La investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, transversal, con una población de 350 estudiantes y una muestra probalística de 183. Se aplicó como instrumento dos encuestas una para la variable comportamiento organizacional y otra para la variable calidad de servicio administrativo, este instrumento fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su

confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach para Comportamiento organizacional = 0,941 y para Calidad de servicio administrativo = 0,929, del mismo modo se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica, por ello el análisis se realiza con la prueba Rho Spearman obteniendo un resultado r = 0,706**, a un nivel de significancia del p < 0,05. Los resultados concluyeron que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Pinto (2019) en su tesis *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019.* tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la cultura organizacional en los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptivo, diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población está conformada por 256 trabajadores, la muestra está conformada por 154 trabajadores administrativos, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario donde se levantó información de las variables de estudio gestión administrativa y cultura organizacional. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de expertos, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Crobach el valor obtenido fue de 0,956 para la variable gestión administrativa y 0,961 para la variable cultura organizacional. El resultado de la investigación demuestra que existe relación directa mostrando un valor Rho de Spearman de 0,499 y un valor p.

2.1.3 A nivel Regional

Alanya y Reyes, (2018) investigación titulada "*Evaluación del desempeño y la gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Zonal Ucayali 2018",* investigación desarrollada con la finalidad establecer la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Zonal Ucayali 2018; siendo la hipótesis general: existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa. Dicho estudio fue cuantitativo, de tipo no experimental, el cual por su carácter es de tipo correlacional, la población muestral estuvo conformada por 22 trabajadores. Se logró determinar que existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Zonal Ucayali 2018. Con un valor r = 0,656 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Ordoñez, (2018) *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018*, con la finalidad establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018; siendo la hipótesis general: existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018, el presente estudio fue cuantitativa, de tipo no experimental, el cual por su carácter es de tipo correlacional, la población de 602 trabajadores y la muestra estuvo integrada por 70 trabajadores administrativos. **Se logró determinar que existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018. Con un valor r = 0.856 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.**

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión administrativa

Según Koontz et al. (2012) enfatiza que: “Administrar es el proceso mediante el que se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinadas metas” (p. 33).

Según Louffat (2015) define: La gestión administrativa como el proceso en el cual se incluye tres dimensiones esenciales: en primer lugar, los recursos administrativos, que toda institución precisa de dinero, infraestructura, materiales y personas para poder actuar. En segundo lugar, las áreas administrativas referidas al conocimiento o expertos para aplicar técnicas de finanzas, marketing, logística, personal, etc., a dichos recursos y, en tercer lugar, el proceso administrativo como elemento emergente e integrador de la acción administrativa, por medio de la planeación, organización, dirección y control. (p. 3).

Conjunto de acciones soporte con las que los gerentes habrán de desarrollar y ejecutar las actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (principios de la administración científica): planear, organizar, dirigir, ejecutar, monitorear y controlar, evaluar y contrastar” (Pintado, 2014)

Según Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996), señalan: “Que, la gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso. La perspectiva de la gestión desde el punto de vista

de las personas tiene otro significado adicional. Se refiere a la importancia de los empleados con los que el gestor trabaja y a los que dirige en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas son la sangre que da la vida a la organización". (p. 11)

López (2015, p. 35), define a la gestión administrativa como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado, asimismo la gestión permite organizar los esfuerzos con los recursos que se dispone, mediante estrategias administrativas por lo cual estos dos conceptos son complementarios en una proyección a futuro crecimiento.

Según (Veintimilla, 2006, pág. 68) la gestión administrativa son aquellos procesos que afectan a la organización como el plan, la estructura, el liderazgo y control, siendo el principal objetivo de la gestión mejora y hacer prospero al grupo social (Robins & Coulter, 2005, pág. 7). Mencionan que la administración es la coordinación de las actividades que se desarrollan en un área determinado con eficacia, con el propósito de utilizar los recursos disponibles en la acción lo que la gestión administrativa refiere como quien es aquel que brinda esos recursos por lo cual hay una complementación en estos dos procesos.

Características de la gestión administrativa

Según Ramos (2009) indica las características en el sistema de salud basado en el reglamento de gestión del sistema de salud, articulo N° D.S 009-2005-ED: Es descentralizada, debido a que se manifiesta en toda gestión y enlaza las acciones del ministerio de salud; es simplificada y flexible, facilita los

procesos y procedimientos de trabajo hospitalario, permitiendo que las instituciones se adecuen a los requerimientos necesarios del país; es participativa y creativa, debido a que la ciudadanía actúa de manera organizada con sus comités de salud en todo el proceso de gestión hospitalario; es formativa, colaborando con la formación de la población como una organización; es unitaria, ordenado y eficaz, buscando alcanzar las metas propuestas; es integral, engloba la capacidad administrativa e institucional de la organización. (p. 9).

Según Sovero (2007), manifestó que la gestión desarrolla mecanismos para el buen desarrollo de la organización respondiendo a las necesidades de la población y a las pretensiones de los servidores técnicos y administrativos. (p.28).

Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa a través sus teorías, normatividad y procedimientos tiene como finalidad posibilitar un desempeño laboral efectivo, concordante con los nuevos perfiles que el sistema público lo exige. La administración pública busca fortalecer y desarrollar las capacidades de los servidores públicos que cumplen funciones de coordinación administrativa en las diversas instituciones del estado. Las instituciones desarrollan las tareas y actividades con la gestión administrativa, la cual contribuye para el mejor logro de la institución, empleando recursos para concretar las tareas trazadas.

Dimensiones de la variable Gestión administrativa.

Dimensión 1: Planeamiento.

El planeamiento, se refiere a definir las metas y fines de la entidad, la manera de desarrollarlas y lograrlas, la toma de decisiones forma parte de esta fase lo cual a través de un conjunto de propuestas determina un camino a seguir para la institución. La planeación y la toma de decisiones colaboran a concretar la eficacia administrativa empleándose como guía para la realización de las tareas trazadas de la organización, administrando de la mejor manera el tiempo y los recursos. Robbins (2010, p. 44).

La planeación permite conocer la realidad actual, los problemas, causas, de la población, para lograr esquematizar un cuadro futurista de lo que se pretender llegar en un tiempo determinado, programando y realizando las tareas que se requieran para lograr los objetivos, de la entidad.

La planeación en un sistema de salud, se realiza teniendo conocimiento de la población, sus características para poder lograr definir las estrategias a corto y largo plazo. Minsa (1998, p. 6).

Dimensión 2: Organización

Cuando se concretan las metas, se elabora un plan a seguir acorde a la realidad de la organización, el proceso administrativo siguiente es la de organizar los recursos humanos y los componentes imprescindibles para desarrollar el plan establecido. La organización determina la forma en que se formaran las actividades, tareas y la distribución de los recursos. La organización forma parte de la función administrativa y parte del proceso administrativo, organizar implica constituir, componer los recursos e instrumentos de la entidad, enlazarlos y darles funciones. Chiavenato (2001, p. 202). Chiavenato (2001) clasifica la organización en tres niveles y tipo de organización: diseño organizacional, departamental, cargos y tareas.

Dimensión 3: Dirección.

Algunos autores consideran que la dirección es la más importante actividad del proceso. La dirección es el conjunto de procedimientos, técnicas empleados para lograr que los integrantes de la entidad se desenvuelvan juntos logrando las metas de la institución. La dirección incorpora diversas técnicas, procedimientos, tareas variadas. El complemento de enlace de la planeación y de la organización es la dirección la cual se refiere a la guía que se les otorga a los sujetos a través de la comunicación y la capacidad de liderazgo y motivación. Chiavenato (2001, p. 279)

La dirección en el Nivel institucional, es la cota más importante de la empresa, ubicándose en los alrededores de la entidad, enfrentándose al ámbito externo. En este tipo de dirección, los gerentes son encargados de enlazar a la empresa con el sector externo, trazando los planes idóneos para lograr los objetivos trazados. (p. 285).

El nivel intermedio de dirección es la gerencia el cual tiene el propósito de diferencias la dirección realizada en la cota institucional y la cota de operacional, en este nivel la tarea básica es la de conciliar las tareas realizadas por la dirección y llevarlas mediante programas, acciones al nivel operacional. El gerente está comprometido a guiar las labores través de la motivación, liderazgo y comunicación). Este nivel se encarga de la gerencia de la entidad. (p. 300).

El tercer nivel de dirección es la supervisión, el cual se realiza en el extracto operacional de la organización. Esta dirección se encarga de la responsabilidad de la dirección de las áreas de los trabajadores de la organización. En este tipo de nivel de dirección se utiliza el término de

especialización de los trabajadores y por tanto también el término de diversos supervisores de acuerdo a las áreas de trabajo de la organización o entidad. (p. 337).

Dimensión 4: Control.

El control es la última fase del proceso administrativo, consiste en la inspección, seguimiento del desarrollo del avance de la entidad encaminado a las metas propuestas. Para que los recursos se encuentren dirigidos a lograr las metas, el control regula actividades de las organizaciones dentro de los límites permitidos por la institución. El control hace que la organización se encuentre en la dirección correcta, analizando, monitorizando el desempeño de la entidad.

Según Chiavenato (2001) el control es el medio que se implanta en una entidad, conduciendo, garantizando el desarrollo de la toma de decisiones, y también se emplea para encontrar fallas o inconvenientes anormales para su pronta corrección de acuerdo a la situación presentada. Se define como la contratación de las actividades realizadas están logrando las metas establecidas. (p. 346-347).

El control estratégico, se conoce como control organizacional, se aplica en el estrato institucional de la entidad, describiendo las características generales que alberga la entidad como un sistema, siendo su alcance a largo plazo, Chiavenato 2001, p. 350). Este control tiene dos objetivos: corregir fallas o errores existentes en la fase del proceso administrativo encontrado con el propósito de enmendarlos y también tiene el objetivo de prevenir nuevas fallas empleando los mecanismos acordes para eludirlos posteriormente.

El segundo nivel de control de la empresa es el control táctico que es el nivel intermedio de control llamado control por departamentos o también control gerencial, este control se basa en las características no tan generales de la organización, el espacio empleado es de mediano plazo, utilizado por cada área de la entidad.

El tercer nivel de control es el control operacional, este se efectúa en la ejecución de las tareas y de las operaciones encomendadas por el personal no administrativo de la institución, el espacio de tiempo es de largo plazo. Se refiere práctica al quehacer cotidiano de la entidad en términos de actividades elaboradas, este nivel de control se realiza en el nivel más bajo de la organización, y la acción correctica es inmediata.

2.2.2 Comportamiento Organizacional

Según Robbins y Judge (2013) precisa: “El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento”. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el Comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)

Según Robbins y Judge (2015), explican: que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. El comportamiento organizacional incluye los temas fundamentales de la motivación, el comportamiento y poder de líder, la comunicación interpersonal, la estructura y proceso de grupos, el aprendizaje, el desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño de trabajo y tensión laboral. El comportamiento es predecible y su estudio sistemático, es un medio para hacer pronósticos razonablemente exactos. (p. 10)

Según Robbins y Coulter (2014) expresan: Que el Comportamiento organizacional, o bien las relaciones humanas, o comportamiento humano en el trabajo, instituye la integración de las ciencias sociales y su influencia en el individuo y el grupo en el ámbito del trabajo. En tal sentido, señala que el Comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga las repercusiones que los individuos, los grupos y la estructura producen en el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de una organización. (p. 448) 25 En este orden de ideas, según Robbins y Coulter (2014), “el comportamiento organizacional estudia tres determinantes del comportamiento de las organizaciones: Los individuos, los grupos y la estructura” (p. 449).

El comportamiento organizacional son aquellas actitudes y disciplinas que se toma dentro de las organizaciones, que investiga el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa. Luthans (1998, p.16) en su libro

comportamiento organizacional lo define como el entendimiento, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga a los individuos dentro de una empresa, con la finalidad de tener conocimiento en el mejor manejo efectivo de la empresa (Luthans, 1993, p.7).

Características del Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una disciplina científica cuyo objetivo es determinar el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa y su aplicación ayuda a que la empresa sea más productiva y alcance buen desempeño laboral.

a) Identifica las contingencias que puede tener la empresa. Asimismo, evalúa el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa para dar soluciones que no los perjudique.
b) El comportamiento organizacional vela por los trabajadores a que no se perjudiquen y ser motivados.

Tipos del comportamiento organizacional

a. Control Gerencial; es aquella que define el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa, debido a que el control gerencial influye en las políticas de la empresa.

b. Ética; permite contar con valores éticos que guían y mantengan al comportamiento humano en la forma de hacer negocios.

c. Responsabilidad; su efecto es muy importante, ya que tiene que contar con una estructura organizacional desde los directivos hasta los trabajadores de la empresa.

d. Acoso; cualquier empresa puede contar con un acoso laboral, es por ello que se debe trabajar con un abogado que capacite a todo el personal con actitud positiva.

Importancia del comportamiento organizacional

Tener un buen análisis del comportamiento organizacional dentro de las organizaciones es muy primordial, debido a que se observa los comportamientos que tienen los trabajadores dentro de la organización. Es así como la evaluación busca resultados eficaces que puedan ayudar a la organización a tener resultados óptimos con su personal.

Ventajas y desventajas del comportamiento organizacional

Ventajas:

a) Se trabaja armónicamente.
b) Se toma en cuenta la participación de todos los trabajadores de la institución.
c) Las decisiones que se tomen, se harán de manera grupal.
d) Hay una mayor interacción entre compañeros de trabajo.
e) Se experimenta el poder trabajar con responsabilidad y ética organizacional.
f) Se trabaja en equipo y hay un buen control gerencial.

g) Se conocen mejor entre los trabajadores de la empresa, cociendo sus aptitudes de cada uno de ellos.
h) Hay un mejor control directivo, de eso se desprende el contar con un buen liderazgo.

Desventajas:

a) Presiones sobre los trabajadores para tomar alguna decisión.
b) Pasar mucho tiempo en reuniones, discutiendo las acciones, decisiones que se pueda tomar para el futuro de la organización.
c) Que a pesar de una evaluación hacia la empresa sobre el comportamiento organización, exista trabajadores que se resistan al cambio y sobre todo sería muy crucial que sea por parte de un líder.

Beneficios del comportamiento organizacional

a) Predice lo que pueden hacer los trabajadores dentro de la organización.
b) Ayuda a ver las actitudes y conducta de cada trabajador.
c) Busca resultados eficaces del estudio de los trabajadores y la estructura de la empresa.
d) El comportamiento organizacional es un requisito básico para tener un buen control gerencial. De eso se desprende a los trabajadores, colaboradores, a que tengan un buen comportamiento eficaz que siembre productividad en la organización.

Objetivos del comportamiento organizacional

García (2014) manifestó que: El objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que permitan la mejoría de las organizaciones y poderlas adaptar a las diferentes personas, porque el ser humano es el factor determinante para tener la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, es entonces sin duda que el estudio del cambio representa un aspecto relevante al estudiar la organización, es decir, el cambio en el comportamiento organizacional es el tema más importante. (p. 37)

Los tres niveles del comportamiento organizacional

1. Macro perspectiva del Comportamiento organizacional: Chiavenato, (2009). “Identifica al comportamiento del sistema organizacional como un todo. denominándose comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política” (p. 10).

2. Perspectiva intermedia del Comportamiento organizacional: Chiavenato, (2009). Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y

las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo. (Chiavenato, 2009, p. 10)

3. Micro perspectiva del Comportamiento organizacional. Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 10)

Retos y oportunidades del Comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2013) manifiestan: “Que, el estudio del Comportamiento organizacional les proporciona perspectivas que los ayudarán a entender mejor un mundo laboral que está en cambio constante, a vencer la resistencia al cambio y ayuda a entender la mejor manera de crear una cultura organizacional que florece en el cambio”. Los gerentes y sus organizaciones responden a este problema desde cierto número de enfoques. Escriben y distribuyen códigos de ética que guíen a sus empleados mediante dilemas éticos. Ofrecen seminarios, talleres y programas de capacitación similares para tratar de favorecer una conducta ética (p. 23).

Se colocan a asesores internos a los que se puede contactar, en muchos casos en forma anónima, en busca de ayuda para analizar temas de

ética, y crean mecanismos de protección para los trabajadores que revelen prácticas internas que falten a la ética. El gerente de hoy necesita crear para sus empleados un clima saludable en cuanto a la ética, en el que trabajen en forma productiva y enfrenten poca ambigüedad respecto de lo que constituyen comportamientos adecuados e inadecuados. Los gerentes pueden emprender acciones para generar un clima ético apropiado y ayudar a que sus empleados sorteen situaciones ambiguas de ética. (Robbins & Judge, 2013, p. 30)

Dimensiones de la variable Comportamiento organizacional.

Dimensión 1: Nivel individual.

Para Robbins y Judge (2015), El rendimiento individual es la base del desempeño organizacional. “Por lo tanto, comprender el Comportamiento organizacional es esencial para una gestión eficaz, porque la ejecución de la empresa estriba del desempeño individual. La psicología y la psicología social proporcionan información sobre la relación entre actitudes, ideas, personalidades, valores y desempeño personal. Los gerentes no pueden ignorar la necesidad de comprender las características personas de sus subordinados y de ellos mismos y tomar medidas”. (28)

Dimensión 2: Nivel grupal.

Según Robbins y Judge (2015) puntualiza que el entorno grupal y la influencia interpersonal también son razones poderosas que perturban el desempeño organizacional. En el contexto de comportamiento grupal, los grupos se forman debido a acciones administrativas y esfuerzos individuales. “Los gerentes crean grupos de trabajo para realizar ciertas tareas y responsabilidades (grupos formales), y los grupos se constituyen debido al

comportamiento de los colaboradores (grupos informales) que también se desenvuelven en función a provechos habituales y organizacionales". (p. 28)

Dimensión 3: Nivel organizacional.

Según Robbins y Judge (2015), señalan que la estructura y el diseño organizacional, las características personales y la influencia interpersonal y grupal son esenciales para comprender el comportamiento humano dentro de una organización. Para labrar con eficacia en una organización, los gerentes deben percibir claramente la estructura organizacional. La estructura de una organización es un patrón formal de actividades e interrelaciones entre las diferentes subunidades que componen la organización. (p. 29)

2.3 Bases o Fundamentos Filosóficos del tema de investigación

La administración se ha realizado a lo largo de la historia de muchas formas y maneras, marcando dos importantes hechos: Smith (1776), en su libro "La riqueza de las naciones", en la cual indica las ventajas económicas que las organizaciones y la sociedad obtendría a partir de la división del trabajo o especialización del trabajador en actividades específicas y continuas. Smith concluyo que la división del trabajo determina el crecimiento de la productividad, mejorando la habilidad del trabajador, evitando la pérdida de tiempo entre las actividades encomendadas. (Robbins 2010, p. 24-25) La revolución industrial, esta etapa que se realizó en el siglo XVIII, la cual tenía como base que las maquinas reemplazaban a la fuerza humana, convirtiendo más económico manufacturar los productos en las fábricas que en los hogares. (Robbins 2010, p. 25).

Según Robbins, (2010) el enfoque clásico, empezó en el siglo XX, indicando las formas de administrar las organizaciones enfatizando la racionalidad para el trabajo eficiente, este enfoque clásico lo divide en administración científica y la teoría de administración general: Administración científica, como pionero se indica a Taylor (1856-1915), este enfoque mezcla el empleo del método científico definiendo la mejor manera de realizar el trabajo. Teniendo como interés incrementar la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción y una retribución acorde a los trabajadores empleando el método científico. (p. 26). Taylor, citado por Robbins (2010), describió cuatro principios de la administración científica que se ejecutan en la actualidad: planeamiento, organización, dirección, control. (p. 27).

En cuanto al comportamiento organizacional, Desde tiempos remotos siempre han existido las relaciones humanas, la gente solía trabajar en forma individual o en pequeños grupos, facilitando su manejo y control haciéndose la idea de que eran felices con el estilo de vida que tenían, considerándose en cierta forma privilegiados por contar un medio de subsistencia, las condiciones laborales no eran apropiadas ni favorables, laboraban durante horas y en ambientes deplorables y con cierto riesgo y escasez de recursos. A pesar de que se desarrolló la revolución Industrial no mejoraron las condiciones de trabajo, pero se colocó la primera piedra como inicio del mejoramiento de los trabajadores como consecuencia del aumento de la productividad en las empresas y la adquisición de conocimiento actualizados por parte de los encargados de la administración del personal. Esto contribuyó en la mejora de mayores salarios, reducción de horarios y satisfacción en los trabajadores.

Al respecto Davis y Newstrom (1991) afirmaron que: Por los años 1800, el aporte de Robert Owen, fue importante para la historia del Comportamiento Organizacional, porque, se le considera uno de los primeros impulsores en tener en cuenta las necesidades humanas de los trabajadores. Se opuso al contrato de menores, orientó y enseño a los trabajadores la importancia del aseo, higiene, mejorando sus condiciones de trabajo, propuso un centro de trabajo utópico en que se reducirían los sufrimientos de la clase trabajadora. (p.7)

Adam Smith y Charles Babbge, citados por Román (2014), llegaron a la conclusión que: La división del trabajo aumentaría la productividad al incrementar la capacidad y destreza de cada trabajador, ahorro de tiempo que se pierde al cambio de tareas y al fomentar el invento de equipo y maquinaria que no requieren de mano de obra, a su vez Babbge, incrementó los beneficios de la división de trabajo, la reducción del tiempo necesario para completar un trabajo, la reducción del desperdicio del material en etapa de aprendizaje. (p.12)

2.4 Definiciones conceptuales

Competitividad: es la facultad organizativa (eficiencia, eficacia y efectividad) para crear, desarrollar y sostener capacidades superiores en términos de atributos de sus productos y servicios respecto a las de otras empresas que luchan por el mismo mercado, lo cual genera una rentabilidad en sus inversiones igual o mayor que la de su competencia (Hernández y Rodríguez, 2011)

Comportamiento organizacional: Se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. Y puesto que el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración. (Robbins y Judge, 2013)

Conflicto: Se define como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa. (Robbins, y Judge, 2013)

Controlar: Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño; es una de las cuatro funciones gerenciales principales (Jones, & George, 2010).

Cultura organizacional: Se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás (Robbins, y Judge, 2013)

Departamentalización: Designa un área, una división o un segmento de una empresa sobre el que un administrador (sea director, gerente, jefe, supervisor, etc.) tiene autoridad para desempeñar actividades específicas (Chiavenato, 2009)

Desempeño organizacional: Es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia (Jones, & George, 2010).

Dirigir: Articular una visión clara, y revigorizar y facultar a los miembros de la organización para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización; es una de las cuatro funciones gerenciales principales. (Jones, & George, 2010)

Diseño organizacional: El diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. (Chiavenato, 2009)

Eficiencia: Es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. (Jones, & George, 2010).

Eficacia: Es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas (Jones, & George, 2010)

Gestión: Según la Real Academia Española, proviene del verbo gestionar: “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (Hernández y Rodríguez, 2011)

Motivación: Procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo (Robbins, y Judge, 2013)

Negociación: Una negociación se define como un proceso en el que dos o más partes deciden la manera de asignar recursos escasos. (Robbins, y Judge, 2013)

Planeación: Implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Tiene que ver tanto con los fines (qué) como con los medios (cómo). (Robbins, y Coulter, 2010)

Planeación de recursos humanos: Es el proceso mediante el cual los gerentes se aseguran de contar con el número correcto de personas adecuadas, en los lugares apropiados y en los momentos oportunos. (Robbins, y Coulter, 2010)

Personalidad: Es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es más frecuente que se describa en términos de los rasgos medibles que manifiesta una persona. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

Prácticas de selección: Es el proceso de selección consiste en identificar a las personas correctas al comparar las características individuales (habilidad, experiencia, etcétera) con los requisitos del puesto (Robbins, y Judge, 2013)

Organización: Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común (Chiavenato, 2009).

Organizar: Es un proceso con el que los gerentes establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen para alcanzar las metas que ésta tenga (Jones, & George, 2010)

Productividad: La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados (Hernández y Rodríguez, 2011)

Rentabilidad: La gerencia cuida la rentabilidad y los recursos económicos de la empresa. La rentabilidad es el índice o coeficiente de utilidades o beneficios que rinde el capital invertido en una empresa (Hernández y Rodríguez, 2011)

Valores: Representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso”. Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o deseable. (Robbins, y Judge, 2013)

2.5 Bases epistémicos

Las teorías que sustentan las variables

Teoría general de la administración

Como pioneros de esa teoría tenemos a Fayol y Weber; esta teoría se centra más en las tareas, actividades de los gerentes y en lo que constituye una buena práctica de administración. Fayol (1916), citado por Robbins (2010), explico que la administración es un proceso que se desenvuelve en las actividades administrativas las cuales están compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Explica que la administración tiene como objetivo de dirigir la organización hacia sus logros. Fayol desarrollo 14 principios de la administración, los cuales son normas generales de la administración que se pueden aplicar en las diversas circunstancias de la entidad. (p. 28). Weber, citado por Robbins (2010), elaboro una teoría de estructuras de autoridad y relaciones, teniendo un tipo ideal de organización, llamándola burocracia, la cual indica cómo se constituye una gran organización caracterizada por la división del trabajo. (pp. 29-30).

Enfoque cuantitativo

También llamado ciencia de la administración. Este enfoque emplea técnicas cuantitativas (estadística, optimización, simulaciones) para lograr un rendimiento en la toma de decisiones. En este enfoque trata la administración de la calidad total. Robbins (2010, p. 30).

Enfoque conductual

Este enfoque se basa en el comportamiento desarrollado por los trabajadores de una organización. Este enfoque ha logrado conocer el comportamiento y la manera como se desarrolla las empresas hoy en día. Como un estudioso de este enfoque tenemos a Hawthorne, el cual analiza el comportamiento humano dentro de las entidades. Robbins (2010, p. 33).

Enfoque contemporáneo.

Este enfoque indica la teoría de sistemas y el enfoque de contingencias: Teoría de sistemas, esta teoría tiene su fundamento en las ciencias físicas. En los años 1960, se estudia y se busca la relación de este sistema con las organizaciones. Esta teoría, indica que la organización es un sistema abierto que esta relacionados, unificado con todas sus áreas. En esta teoría la dirección de la entidad organiza las tareas laborales de las diferentes áreas de la entidad, tratando de lograr que todas marchen unificadas logrando los objetivos propuestos de la entidad. Robbins (2010, p. 35).

Enfoque de contingencias

Llamado enfoque de situaciones o situacional, indica que las organizaciones son diferentes, enfrentan fases diferentes, por lo cual se deberán de usar emplear distintas técnicas de dirección. Esta teoría analiza el tamaño de la organización, la tecnología empleada, incertidumbre ambiental, las diferencias individuales. Robbins (2010, p. 36)

Teoría sobre Comportamiento organizacional

Existen diferentes teorías que hablan sobre el comportamiento organizacional, entre las cuales las más importantes son las siguientes:

Teoría clásica:

Está teoría surge a raíz de la necesidad de poder dar lineamientos y reglamentos sobre el comportamiento organizacional en los gerentes. Está se basa en las organizaciones formales o estructurales sin darle mucha importancia la opinión de los trabajadores. Al regirse de esta forma existe falta de capacitación, ambientes poco favorables y no representa mucho crecimiento en los trabajadores (Collado, 2002). Teoría de la administración científica: Se enfoca en la poca atención a los trabajadores, preocupándose solamente en tareas de la organización que directamente enfocadas con el cargo y gestión del operario, es decir, como al trabajador lo toman individualmente dejando de lado su parte humana y sin tener en cuenta el área en el que se desempeña (Taylor, 2010).

Teoría de la Administración Científica y Teoría de las Relaciones Humanas

Asimismo, Mancera (2016) afirmó que la Teoría de la Administración Científica: Tiene énfasis en las tareas, consistió en aplicar métodos de la ciencia a los problemas de la administración, cuyo objetivo principal es lograr mayor eficiencia industrial, los principales métodos aplicados fueron la observación y la medición. Su creador Frederick W. Taylor (1856-1915), considerado padre de la Administración Científica, describió cuatro principios

básicos: las nuevas responsabilidades de la gerencia; planeamiento, la preparación, el control y la ejecución (p.2).

Mancera (2016), cito a Elton Mayo, quien se refirió sobre las teorías de las relaciones humanas: También conocida como escuela humanística de la administración fue desarrollada por Elton Mayo (1880-1949) quien tuvo gran apoyo de sus colaboradores en los estudios realizados en la planta de Hawthorne de la Electric Company, concluyendo que no existe relación directa entre la eficacia y cada condición de trabajo, así demostraron que poner atención al trabajador ayudaba a la productividad de la empresa. Esta teoría constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. (p. 3)

De lo manifestado por el autor se puede decir que la administración científica dio prioridad a la aplicación de métodos de la ciencia dando poca atención al factor humano, su preocupación básica fueron las tareas de la organización y ejecución y los factores directamente relacionados con el cargo y función del operario, refiriéndose al hombre como un empleado ignorando la parte humana, el hombre era considerado como una máquina (tiempo y movimiento). También se le denomina Administración Científica por Racionalización por los dos métodos de ingeniería que aplicó a la administración y a las investigaciones experimentales que realizaban con relación al rendimiento del trabajador.

A diferencia la Teoría de las Relaciones Humanas se preocupa por el pensar y sentir del trabajador, busca el reconocimiento del hombre como ser humano haciéndole partícipe en tomar decisiones, en la comunicación entre gerentes y trabajadores, ya que mostrándoles confianza se incentivará el

interés en ellos y como resultado se obtendrá mayor productividad. Es importante que todas las empresas se fundamenten en esta teoría, tomar en cuenta al factor humano sino no logrará mayor productividad.

Teoría de los Sistemas

Mancera (2016), citó a Collado (1997) quien afirmó que: La administración tiene que apoyarse principalmente en los sistemas. “El sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes” (p. 4). Sostuvo que este modelo simboliza a la organización como un sistema abierto y determinante en sí mismo, es la concepción de múltiples actividades con las cuales se opera cualquier organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo de investigación

Según Hernández, et. al. (2010) la investigación es de tipo básica ya que contribuye al conocimiento científico y parte de estudios ya realizados. (p. 136).

Es básica porque aportará nuevos conocimientos sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes en la Universidad Nacional de Ucayali.

Nivel.

La presente investigación es descriptiva, correlacional y transversal. Es descriptiva porque busca especificar la percepción de los estudiantes sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Al respecto, Hernández, et. al. (2010, p.81) señaló que la "investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población".

Es correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que existe entre las dos variables que se estudia. Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación. En este tipo de estudio no supone relación de causa efecto; es decir, una no origina a la otra. Los estudios correlacionales tienen "la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos,

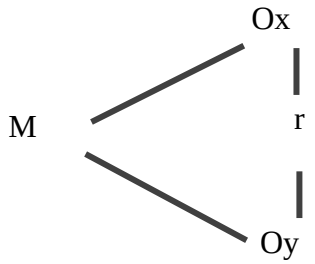
categorías o variables en un contexto en particular" (Hernández et al., 2010, p.81).

El presente trabajo de investigación es transversal, porque se recopilaron los datos en un solo día y en un solo momento. Según Hernández et. al. (2010, p. 151), es transversal porque son estudios que recopilan datos en un momento único, también denominado transeccional. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental. Es no experimental ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudios, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, et. al. 2010, p. 149)

La presente investigación es no experimental porque se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión administrativa

Oy = Comportamiento organizacional

r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Estará constituida por el total de 70 trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Ucayali, según la distribución.

Tabla 2. *Distribución de los trabajadores administrativos de la UNU*

DISTRIBUCIÓN	TOTAL
Personal Nombrado	70
TOTAL POBLACIÓN	**70**

Fuente: Oficina de Recursos Humanos UNU
Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

Se aplicó la técnica del muestro probabilístico, aleatorio simple con una distribución proporcional al número de 70 de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali. Se utiliza por separado la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2 N}}$$

Dónde:

n = tamaño de muestra.

Z = Puntuación. (1,96)

N = tamaño de la población. (70)

e = margen de error. (0,05)

p = nivel de confianza. (0,95)

$$n = \frac{\frac{(1{,}96)^2(0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2}}{1+\frac{(1{,}96)^2(0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2(70)}} = 60$$

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Ya que se utilizará fórmula para su determinación y de manera aleatoria simple que es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco maestral, tienen idéntica probabilidad de ser 60 seleccionados para la muestra. Sería así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo. Hernández (2010)

3.4 Definición operativa de los instrumentos de recolección de datos

Para investigar sobre las variables de la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos.

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el Cuestionario Escrito, que consta de 15 ítems para la variable gestión administrativa y la variable comportamiento organizacional consta de 15 ítems.

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Técnica.

Para Bueno (2003), las técnicas de investigación constituyen una operación especial por los cuales se procede a recolectar o recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación. (p. 17)

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, que se aplicará al personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali.

Instrumento

Para Hurtado (2000) un cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas en base a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información". (p. 469)

El instrumento que se empleará es el cuestionario, en este caso se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable, que contenía las preguntas necesarias, contando con la autorización de la autoridad respectiva, en este caso, la Rectoría de la Universidad Nacional de Ucayali, se procedió de forma aleatoria a aplicar dicho instrumento al personal administrativo d de dicha institución.

El instrumento de medición será el cuestionario estructurado, con preguntascerradas con alternativas, empleando la escala de Likert

Tabla 3. *Elección de Técnica e Instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Comportamiento organizacional	Encuesta	Cuestionario 2

Validez

Para Hernández, et. al. (2010), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el proceso de validación de cada uno de los instrumentos de la presente investigación se tuvo en cuenta para cada ítems, relevancia, pertinencia y claridad.

Confiabilidad

Para Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una muestra piloto de 15 trabajadores administrativos. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	15	0,898
Comportamiento organizacional	15	0,899

"Gestión administrativa" de a=0,898 (altamente confiable) y para el instrumento: "Comportamiento organizacional" de a=0,899 (altamente confiable).

Procesamiento de los datos

Se utilizó el software estadístico SPSS – 25 y la hoja de cálculo Excel, sistema que permitió, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, se ha podido determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 23 correlación de coeficiente de Pearson.

Presentación de datos

Los datos se presentaron, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), a través del análisis descriptivo univariante y bivariante de las medidas de tendencia central y de dispersión.

Aspectos éticos

Los datos fueron tratados de manera confidencial y anónimos, ya que no se puede ni se debe divulgar sus datos.

El trabajo de estudio también se desarrolló considerando la ética profesional, es decir, cuidando el plagio académico a través del correcto manejo de las citas y las referencias consultadas, con responsabilidad y reconociendo los derechos de los autores descritos desde un inicio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

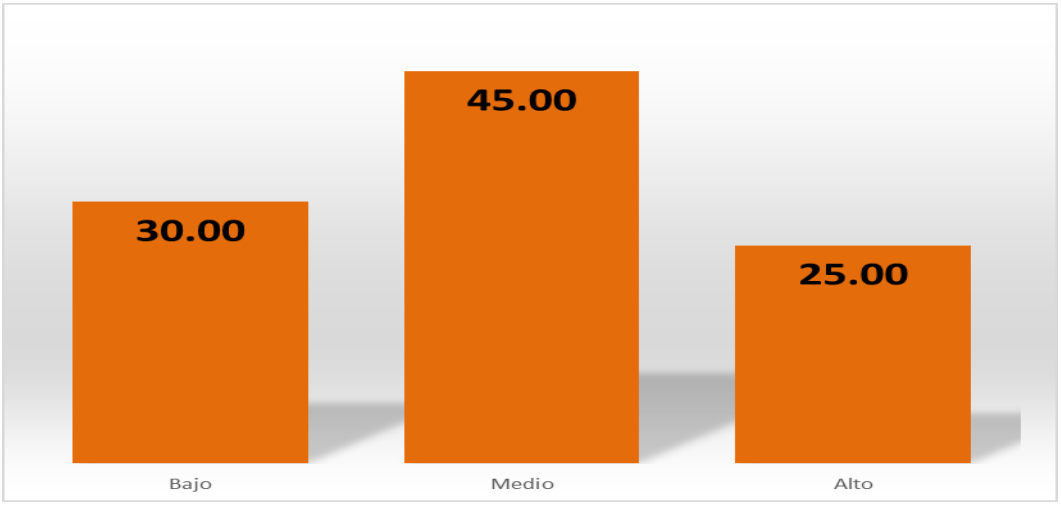
Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

Tabla 5. *Resultado descriptivo de la variable Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	30,0
	Medio	45	45,0
	Alto	25	25,0
	Total	60	100,0

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.



Se observa en cuanto a la variable gestión administrativa, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, perciben que el 45% que es medio la labor realizada sobre la gestión administrativa, el 30% indicó que es bajo, mientras que el 25% considera como alto.

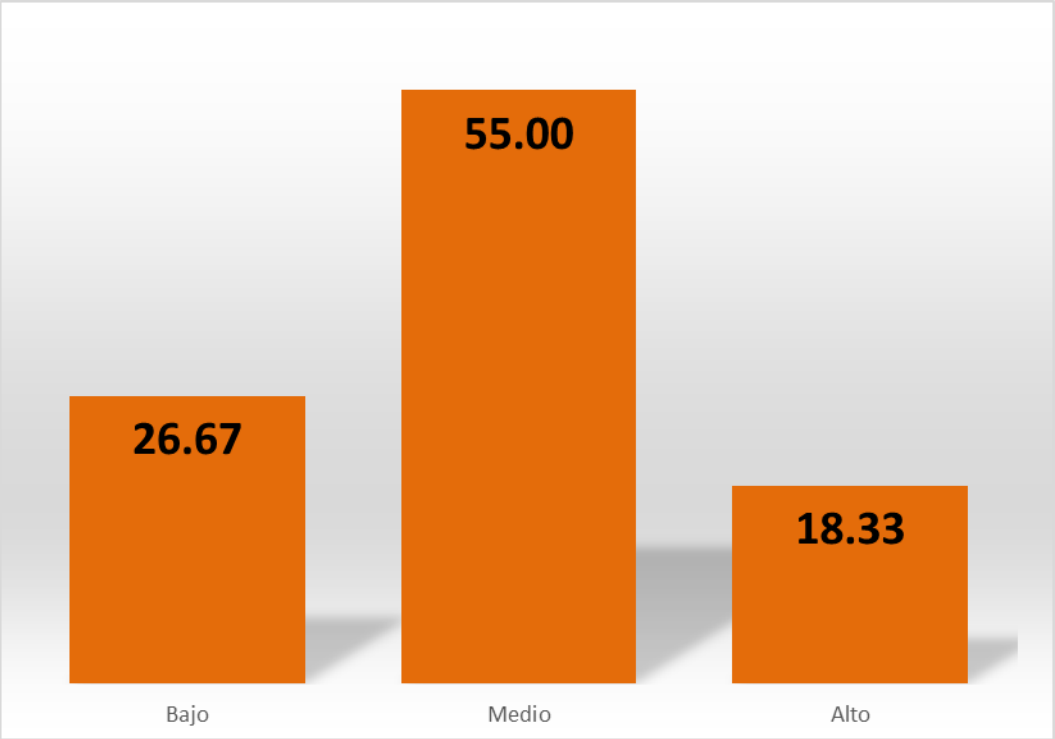
- **Análisis, Dimensión 1 planeación**

Tabla 6. ***Resultado descriptivo de la dimensión planeación***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	26,67
	Medio	33	55,00
	Alto	11	18,33
	Total	60	100,0

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión planeación.



En cuanto a la dimensión 1 *Planeación*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 55% perciben que es medio la labor realizada sobre la planeación, el 26.67% indicó que es bajo, mientras que el 18.33% considera que es alto.

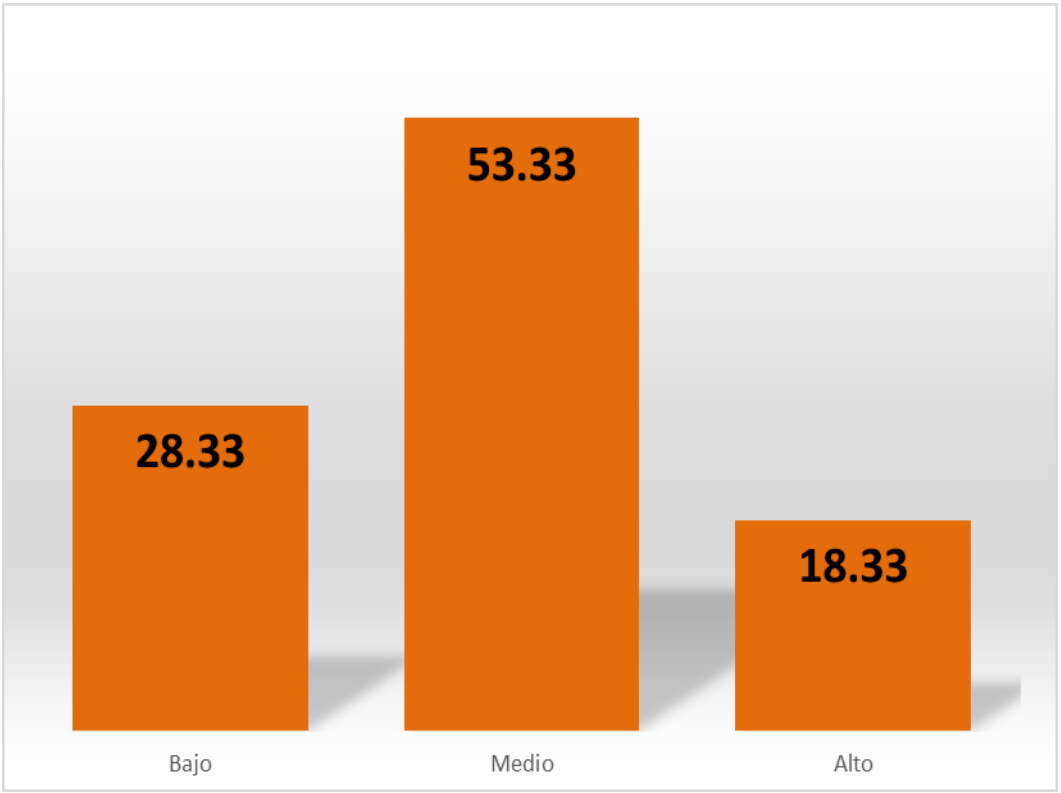
- **Análisis, Dimensión 2 organización**

Tabla 7. ***Resultado descriptivo de la dimensión organización***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	28,33
	Medio	32	53,33
	Alto	11	18,33
	Total	60	100,0

Figura 3

Resultados descriptivos de la dimensión organización.



En cuanto a la dimensión 2 *Organización*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 53.33% percibe que es medio la labor realizada sobre la organización, el 28.33% indicó que es bajo, mientras que el 18.33% percibe que es alto.

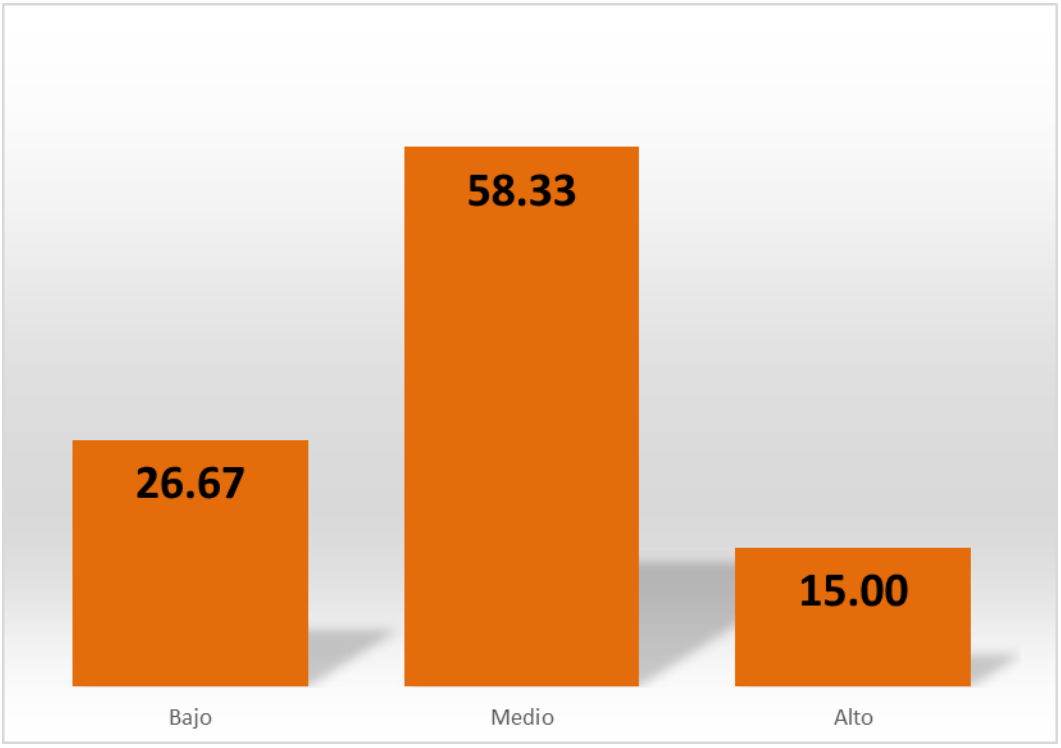
- **Análisis, Dimensión 3 dirección**

Tabla 8. ***Resultado descriptivo de la dimensión dirección***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	26,67
	Medio	35	58,33
	Alto	9	15,00
	Total	60	100,0

Figura 4

Resultados descriptivos de la dimensión dirección.



En cuanto la dimensión 3 *Dirección*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 58.33% percibe que es medio la labor realizada sobre la dirección, el 26.67% indicó que es bajo, mientras que el 15% percibe que es alto.

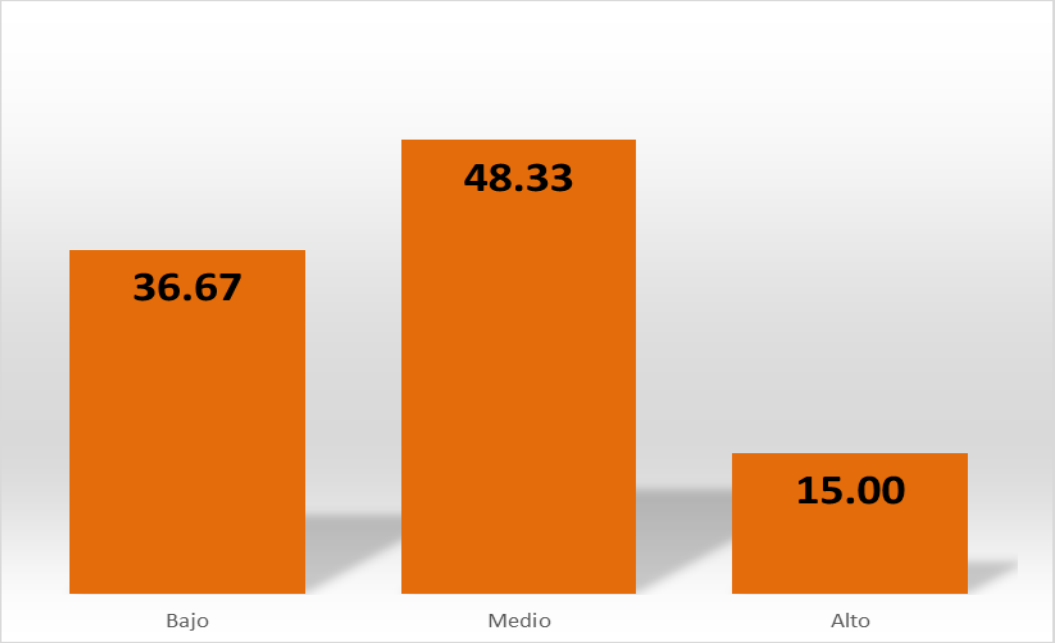
- **Análisis, Dimensión 4 control**

Tabla 9. ***Resultado descriptivo de la dimensión control***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	36,67
	Medio	29	48,33
	Alto	9	15,00
	Total	60	100,0

Figura 5

Resultados descriptivos de la dimensión control.



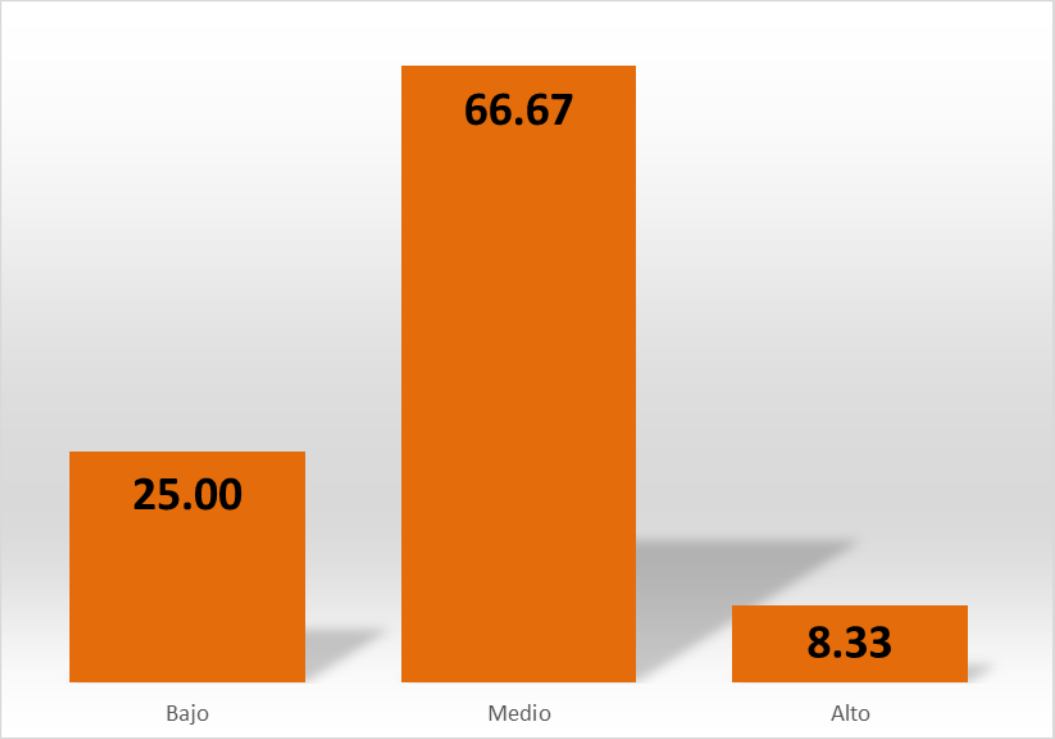
En cuanto a la dimensión 4 *Control*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 48.33% percibe que es medio la labor realizada sobre el control, el 36.67% indicó que es bajo, mientras que el 15% percibe que es alto.

Tabla 10. ***Resultado descriptivo de la variable comportamiento organizacional***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	25,00
	Medio	40	66,67
	Alto	5	8,33
	Total	60	100,0

Figura 6

Resultados descriptivos de la variable comportamiento organizacional.



En cuanto a la variable *Comportamiento Organizacional* de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 66.67% percibe que es medio la labor realizada sobre el comportamiento organizacional, el 25% indicó que es bajo, mientras que el 8.33% percibe que es alto.

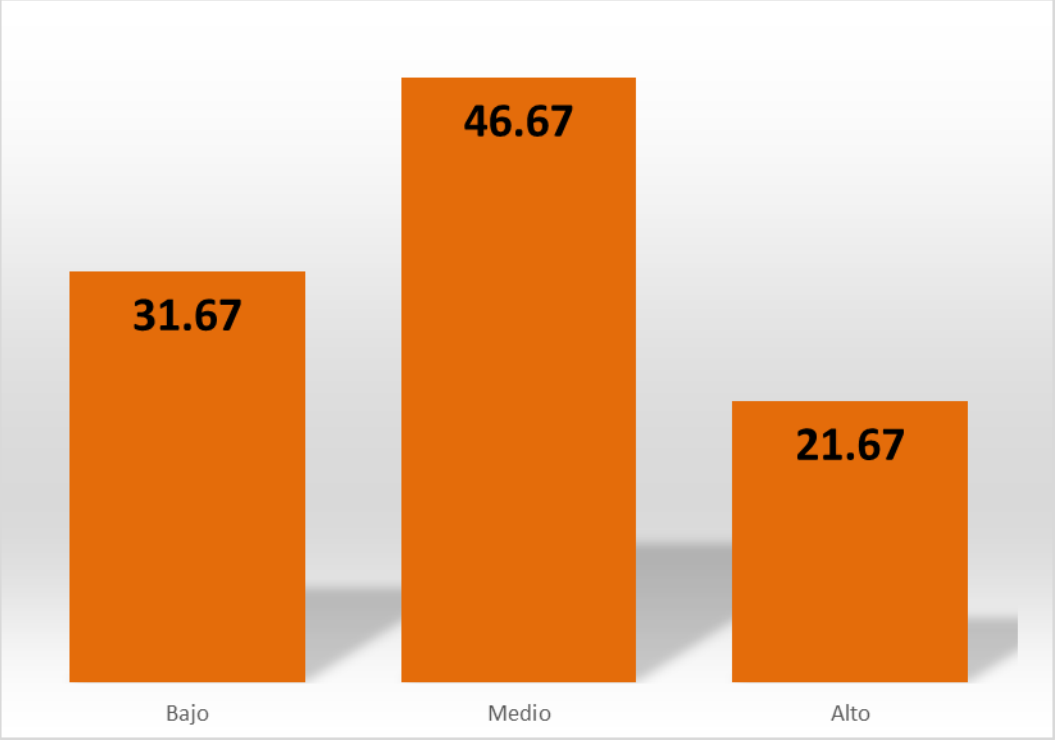
- **Análisis, Dimensión 1 nivel individual**

Tabla 11. ***Resultado descriptivo de la dimensión nivel individual***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	31,67
	Medio	28	46,67
	Alto	13	21,67
	Total	60	100,0

Figura 7

Resultados descriptivos de la dimensión nivel individual.



En cuanto a la dimensión 1 *nivel individual*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 46.67% percibe que es medio la labor realizada sobre el *nivel individual*, el 31.67% indicó que es bajo, mientras que el 21.67% percibe que es alto.

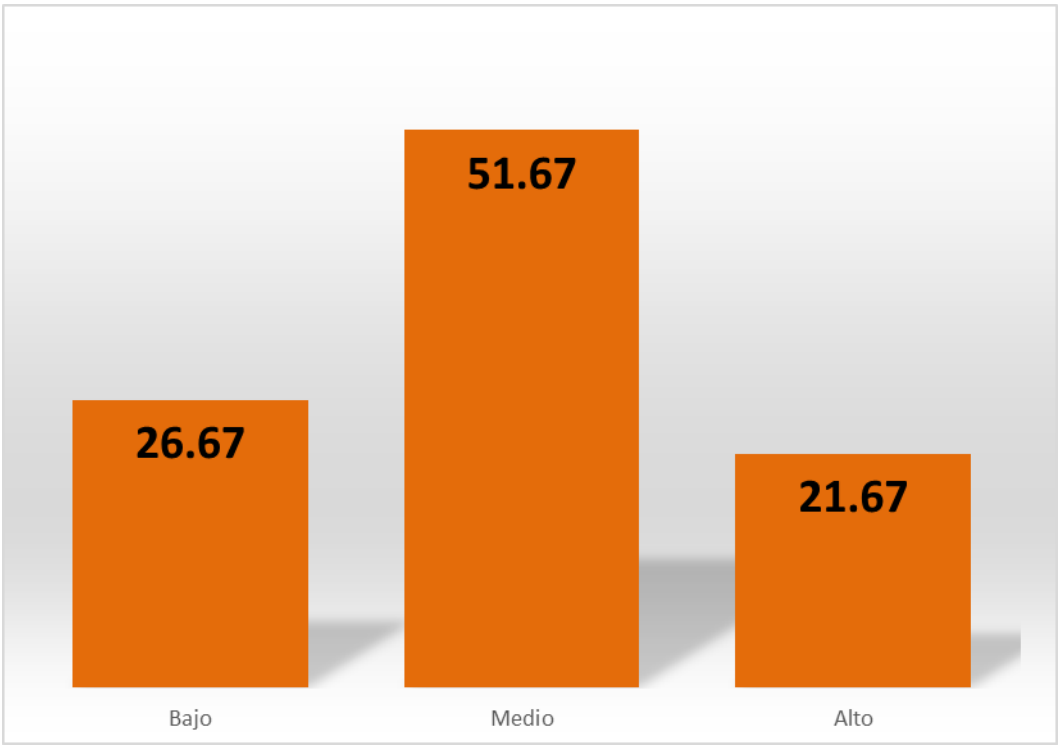
- **Análisis, Dimensión 2 nivel grupal**

Tabla 12. ***Resultado descriptivo de la dimensión nivel grupal***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	26,67
	Medio	31	51,67
	Alto	13	21,67
	Total	60	100,0

Figura 8

Resultados descriptivos de la dimensión nivel grupal.



En cuanto a la dimensión 2 *nivel grupal*, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 51.67% percibe que es medio la labor realizada sobre el nivel grupal, el 26.67% indicó que es bajo, mientras que el 21.67% percibe que es alto.

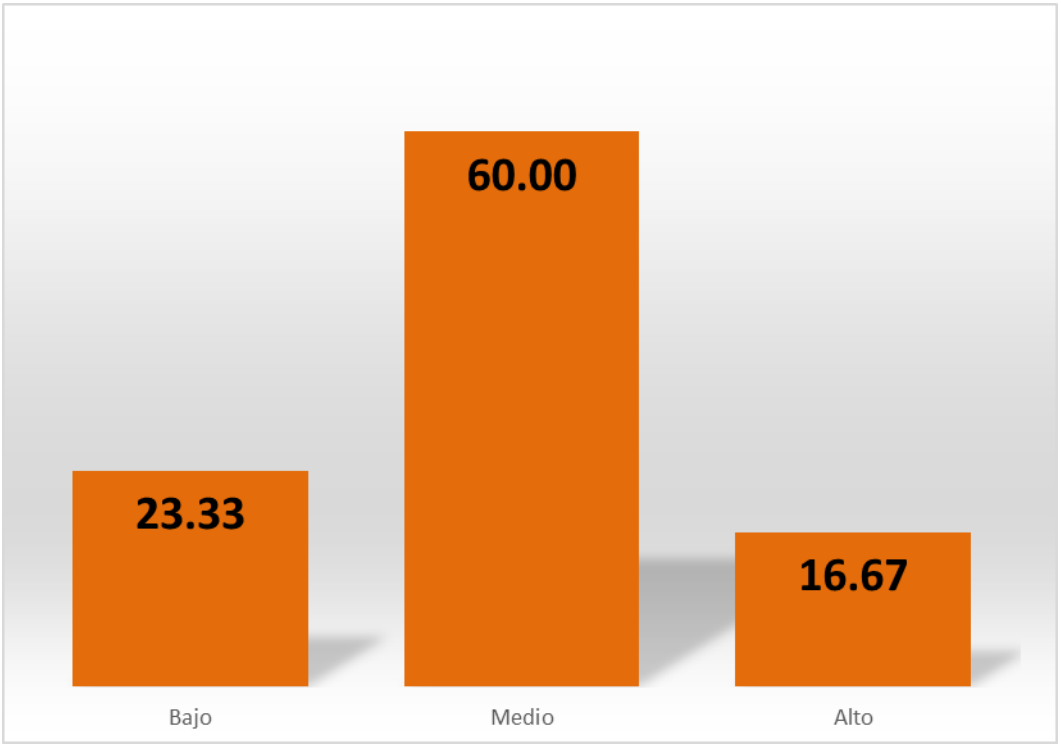
- **Análisis, Dimensión 3 nivel organizacional**

Tabla 13. ***Resultado descriptivo de la dimensión nivel organizacional***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	23,33
	Medio	36	60,00
	Alto	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 9

Resultados descriptivos de la dimensión nivel organizacional.



En cuanto a la dimensión 3 nivel organizacional, de los 60 encuestados (personal nombrado) de la Universidad Nacional de Ucayali, el 60% percibe que es medio la labor realizada sobre el nivel organizacional, el 23.33% indicó que es bajo, mientras que el 16.67% percibe que es alto.

4.1.2. Prueba de Hipótesis

- **Estadística inferencial**

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos.

	Casos					
	Valido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Planeación	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Organización	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Dirección	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Control	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Gestión del desempeño laboral	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Data gestión administrativa y comportamiento organizacional

Tabla 15. *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Gestión administrativa	,079	60	,025	,947	60	,015
Planeación	,188	60	,000	,936	60	,000
Organización	,298	60	,000	,965	60	,000
Dirección	,099	60	,000	,953	60	,003
Control	,199	60	,000	,993	60	,000
Gestión del desempeño laboral	,389	60	,000	,769	60	,000

a. Lilliefors Significance Correction

La muestra, al ser mayor a 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, y según los resultados que se obtuvieron, El 0,000 el valor de la significancia es menor a 0,05, significa que posee una distribución no normal o no paramétrica, por ello, nos estaría indicando utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i, y se rechaza la H_o.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i.

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Hipótesis estadística:

H_0 : $\alpha <$ Sig. (Bilateral)

La gestión administrativa se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

H_0: La gestión administrativa no se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Tabla 16. ***Correlación de las variables gestión administrativa y comportamiento organizacional***

			Gestión administrativa	Comportamiento organizacional
Spearman's rho	Gestión administrativa	Correlation Coefficient	1,000	,799
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	60	60

	Comportamiento organizacional	Correlation Coefficient	,799	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.799 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

He1. El planeamiento se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Tabla 17. ***Correlación de planeamiento y comportamiento organizacional***

			Planeamiento	Comportamiento organizacional
Spearman's rho	Planeamiento	Correlation Coefficient	1,000	,784
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	60	60
	Comportamiento organizacional	Correlation Coefficient	,784	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.784 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

He2. La organización se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Tabla 18.*Correlación de organización y comportamiento organizacional*

			Organización	Comportamiento organizacional
Spearman's rho	Organización	Correlation Coefficient	1,000	,798
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	60	60
	Comportamiento organizacional	Correlation Coefficient	,798	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.798 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

He3. La dirección se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

Tabla 19. ***Correlación dirección y comportamiento organizacional***

			Dirección	Comportamiento organizacional
Spearman's rho	Dirección	Correlation Coefficient	1,000	,812
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	60	60
	Comportamiento organizacional	Correlation Coefficient	,812	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.812 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

He4. El control se relaciona directamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.

.

Tabla 20. ***Correlación control y comportamiento organizacional***

			Control	Comportamiento organizacional
Spearman's rho	Control	Correlation Coefficient	1,000	,819
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	117	117
	Comportamiento organizacional	Correlation Coefficient	,819	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	117	117

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.819 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, de acuerdo con los resultados que se obtuvieron se observó que el valor de la correlación fue de 0.799 (correlación positiva alta). Del mismo modo se determinó que la variable Gestión administrativa el 45% percibe que es medio la labor realizada sobre la gestión administrativa, el 30% indicó que es bajo, mientras que el 25% percibe que es alto. Situación similar que se presenta la variable comportamiento organizacional el 66.67% percibe que es medio la labor realizada sobre el comportamiento organizacional, el 25% indicó que es bajo, mientras que el 8.33% percibe que es alto.

Estos resultados de la variable gestión administrativa se encuentra sustentado en la investigación realizada por Icaza, (2019), en su trabajo de investigación titulado *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los Ríos – sucursal Babahoyo*. Concluyó en: a) La gestión administrativa determina la eficiencia o negligencia en la atención al usuario, de ésta depende la calidad del servicio de la Agencia Nacional de Transito de Los Ríos- sucursal Babahoyo, la misma que ha sido desfavorable en esta institución b) No se ha implementado técnicas de atención al usuario lo que repercute en el bajo nivel de calidad del servicio brindado en la Agencia Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo. c) Los procesos administrativos son deficientes, no aseguran la obtención de un servicio ágil y

de calidad, reflejando una mala atención al usuario en la Agencia Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo. d) Es urgente la implementación de un modelo de gestión administrativa que influya significativamente en la atención al usuario, mejorando los servicios que brinda la Agencia Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo.

En relación con la variable comportamiento organizacional se encuentran sustentados en la investigación de Ocampo (2019) en su tesis *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2019.* Concluye: que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2019 (Rho Spearman = 0,706, $p < 0,05$, siendo correlación positiva alta). Segunda: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2097 (Rho Spearman = 0,685, $p < 0,05$; siendo correlación positiva moderada).

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control, y la variable comportamiento organizacional con las dimensiones nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional, concordando con Romero (2022) en su tesis *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. Concluye: que la gestión administrativa que tuvo como dimensiones el planeamiento, la

organización, la dirección y el control experimentó respuestas de nivel medio con el 51.4% de los entrevistados, cuyas implicancias en el comportamiento organizacional influyeron en un nivel medio del 45.7%, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,641 aceptándose la hipótesis de trabajo del objetivo general. Bien el proceso integral de gestionar los recursos genera un comportamiento laboral en los trabajadores de la institución.

Del mismo modo en cuanto a la variable gestión administrativa coincide con la Teoría general de la administración Como pioneros de esa teoría tenemos a Fayol y Weber; esta teoría se centra más en las tareas, actividades de los gerentes y en lo que constituye una buena práctica de administración. Fayol (1916), citado por Robbins (2010), explico que la administración es un proceso que se desenvuelve en las actividades administrativas las cuales están compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Explica que la administración tiene como objetivo de dirigir la organización hacia sus logros. Fayol desarrollo 14 principios de la administración, los cuales son normas generales de la administración que se pueden aplicar en las diversas circunstancias de la entidad. (p. 28). Weber, citado por Robbins (2010), elaboro una teoría de estructuras de autoridad y relaciones, teniendo un tipo ideal de organización, llamándola burocracia, la cual indica cómo se constituye una gran organización caracterizada por la división del trabajo. (pp. 29-30).

En cuanto a la variable comportamiento organizacional concide con la Teoría clásica: Está teoría surge a raíz de la necesidad de poder dar lineamientos y reglamentos sobre el comportamiento organizacional en los gerentes. Está se basa en las organizaciones formales o estructurales sin darle

mucha importancia la opinión de los trabajadores. Al regirse de esta forma existe falta de capacitación, ambientes poco favorables y no representa mucho crecimiento en los trabajadores (Collado, 2002). Teoría de la administración científica: Se enfoca en la poca atención a los trabajadores, preocupándose solamente en tareas de la organización que directamente enfocadas con el cargo y gestión del operario, es decir, como al trabajador lo toman individualmente dejando de lado su parte humana y sin tener en cuenta el área en el que se desempeña (Taylor, 2010).

CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.799 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.784 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.798 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad

Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.812 estimado por el coeficiente de correlación de Rh Spearman. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2022, con un valor r = 0.819 calculado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Existe relación significativamente positiva alta

RECOMENDACIONES

- Por la gran responsabilidad y compromiso institucional que asumen las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali es necesario preparar un plan de capacitación en gestión administrativa: planeamiento, organización, dirección y control en todos los niveles jerárquicos, que propicien un buen comportamiento laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la institución orientadas a un desempeño efectivo en las funciones que ejecutan.

- Es necesario que las acciones y/o funciones que se realicen en el interior de la institución deben ser planificadas para conocer el significado de sus tareas de acuerdo a los objetivos institucionales y observen su aporte laboral.

- Es necesario que el colaborador institucional conozca su ubicación en la estructura organizacional a fin de que analice su rol y estatus en la institución y actúe en coordinación el resto de sus compañeros para un propósito común.

- Siendo una institución de servicio a la comunidad de Ucayali debe aplicarse un liderazgo transformacional donde ayude a progresar permanentemente al colaborador y cada colaborador se convierta en un líder dentro su área administrativa para lograr buenos resultados con el concurso de todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anderson, Y. F. (2018). El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2016. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Álvarez, M. (2019). Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Alanya, R. y Reyes, A. (2018) *"Evaluación del desempeño y la gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Zonal Ucayali 2018".* Universidad César Vallejo. Perú,

Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de Economía USAT. Lambayeque-Perú.

Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. (2da ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Bazán y Vílchez (2021) en su tesis *El comportamiento organizacional con la seguridad frente a la pandemia Covid - 19.* Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Perú.

Becilla, C. J. (2020). Gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo

Bueno, E. (2013). La investigación científica: Teoría y metodología. México: Universidad Autónoma de Zacatecas.

Collado, C. F. (2002). La Comunicación en las organizaciones. México: Trillas.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (Segunda ed.). México DF, México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (Tercera). México: McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2009a). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones, 2da. ed.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones.

Chiavenato, I. (2001). Administración, Proceso Administrativo. (3era ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mac Graw Hill.

Espejo, P. Y. (2018). La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huaura, 2016. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

García, A. (2014). El comportamiento organizacional del gerente educativo en el centro venezolano de profesionalización (CEVEPRO). Análisis crítico. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Valencia.

Génesi, M, G., Romero, N., Tinedo, Y. (2019). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. Negotium, vol. 6, núm. 18, pp. 102-128

Hernández, R. Fernández, C. C. y Batista, L. F. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F: México: Mc Graw Hill Companies, Inc.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación* cuarta edición.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica.* México: MacGrawhill.

Hernández y Rodríguez, S. (2011). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. México: McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: SYPAL.

Icaza, J. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los Ríos – sucursal Babahoyo". Tesis de grado previo a la obtención del título de: Magíster en Administración de Empresas, Babahoyo – Ecuador.

Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S. y Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y competitividad. México: IRWIN.

Jones y George, D., & Mallery, P. (2010). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 . Boston: Allyn & Bacon.

Koontz, H., Heinz, W. y Mark, C. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial. México D.F., México: McGraw-Hill.

Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

López, P., & Mariño, A. (2015). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de

empresas a la gestión de organizaciones*. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.

Mancera, R. (2016). Teorías del comportamiento organizacional.

Ministerio de Salud, (2008). Planificación de los servicios de salud, - gestión de servicios de salud. (Serie 3). Perú: Aprisabac.

Ocampo (2019) en su tesis *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2019.* Universidad César Vallejo. Perú.

Ordoñez, O. (2018) *"Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018.* Universidad César Vallejo. Perú.

Pinto (2019) en su tesis *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2019.* Universidad César Vallejo. Perú.

Pintado, P. E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Lima, Perú: denis Morzán.

Ramos, B. (2009). Comportamiento Organizacional en los hospitales. México, editorial Interamericana.

Robbins, S. (2005). Administración (8° ed.). México: Pearson educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). Comportamiento organizacional (Décimo tercera Edición). México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional (10a ed.). México: Pearson Educación

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. *Comportamiento Organizacional* (Décimoterc).

Robbins, S. y Judge, T. (2015). Comportamiento organizacional. México.

Robbins, S.P & Coulter, M. (2010): Administración, (10ma ed.). México. Editorial Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge (2013). Comportamiento organizacional. (13ª Ed.). México: Pearson

Robbins, P.; Coulter, S. (2014). Administración. México: Pearson

Román, G. (2014). Historia del comportamiento organizacional.

Romero (2022) en su tesis *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021.* Universidad Nacional de Tumbes. Perú.

Sovero, F. (2007) CRM como herramienta para la institución como un hospital.

Taylor, F. W. (2010). Los principios de la gestión científica. New York: Cosimo, Inc.

Tejada (2019) en su tesis *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Empresa SCI en el área de Contact Center de Lince - 2017.* Universidad Autónoma del Perú.

Veintimilla, M. (2006). “Principios básicos de gestión empresarial”

Zayas, P. Báez, R. Zayas, F. y Hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. Vol. XXIII, núm. 2. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

	PLANEAMIENTO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Al momento de tomar una decisión usted tiene en cuenta la misión y visión de la Universidad Nacional de Ucayali para lograr los objetivos establecidos?					
2	¿Cree usted que los recursos destinados a su área son utilizados directamente para el cumplimiento de las funciones asignadas?					
3	¿Considera usted suficiente el presupuesto para cumplir las actividades programadas?					
4	¿Considera usted que la administración promueve políticas de desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la Universidad?					
	ORGANIZACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	¿Responde la estructura organizacional a los objetivos institucionales?					
6	¿Considera usted que el área de recursos humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado?					
7	¿Usted cree que recursos humanos debería establecer notablemente sus requerimientos y/o especificaciones del puesto al momento de seleccionar al personal?					
8	¿Usted considera que la asignación de tareas al personal está contemplada en los documentos de gestión?					
	DIRECCIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿Considera usted que su jefe inmediato muestra liderazgo para integrar y manejar el equipo de trabajo?					
10	¿Cree usted que la comunicación es efectiva entre las diversas áreas de la universidad?					
11	¿Cree usted que son efectivos los canales de comunicación establecidos en la estructura orgánica entre sus compañeros de trabajo?					
12	¿Considera usted que los jefes poseen capacidad negociadora en la resolución de conflictos?					
	CONTROL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿Considera usted que la supervisión se orienta a la mejora de su rendimiento laboral?					
14	¿Considera usted que es necesario la mejora del proceso de evaluación del personal?					
15	¿Se realiza un seguimiento y/o monitoreo a las decisiones implementadas?					

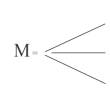
CUESTIONARIO PARA EVALUAR COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

	NIVEL INDIVIDUAL	1	2	3	4	5
1	¿Siente que su personalidad es compatible con la finalidad de institución, siendo esta de servicio a la población de Ucayali?					
2	¿Ante una situación conflictiva se cuenta con las competencias para manejarlo de manera efectiva?					
3	¿Las destrezas y habilidades que poseen los trabajadores permiten un desempeño laboral efectivo?					
4	¿Sus colaboradores trabajan dentro los principios de ética y valores para el logro de objetivos institucionales?					
5	¿El rendimiento laboral de los colaboradores es el esperado por la institución y los ciudadanos?					
6	¿Se aplican las competencias gerenciales en el trabajo asignado por el inmediato superior?					
	NIVEL GRUPAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿En el proceso de solución de problemas y manejo de conflictos, se cuenta con una política de escucha activa?					
8	¿Al trabajar en equipo multidisciplinario, se participa de manera activa entre los colaboradores de la Universidad?					
9	¿Los colaboradores demuestran su creatividad en innovación en la realización de trabajo para mejorar sus resultados?					
10	¿Se promueve la comunicación asertiva entre todos los trabajadores de la institución?					
	NIVEL ORGANIZACIONAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	¿El trabajo que exterioriza la organización es calificado dentro de los niveles de calidad que exigen los alumnos?					
12	¿Se percibe en la organización una atmosfera laboral positiva que implique la ejecución efectiva de las tareas asignadas?					
13	¿La universidad aplica políticas que contribuye a desarrollar de manera personal y profesional?					
14	¿Se proporciona información del funcionamiento de la universidad?					
15	¿Se sienten preparado la universidad para asumir mayores responsabilidades en la sociedad?					

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título: "Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA		
							ENFOQUE	**TÉNICA**	**Validación**
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis Alterna**	Variable V1: Gestión administrativa	Según Robbins y Coulter (2005) lo definen: "La gestión administrativa como el proceso en el cual se coordinan las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente con otras personas y a través de ellas" (p. 7).	X_1 Planeamiento	Objetivos Recursos Políticas	Se utilizará el enfoque Mixto.	**Para la parte** **Cuantitativa:** La encuesta.	Se hará mediante la técnica de juicio de cinco (03) expertos conocedores del tema del control interno y la gestión pública.
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022?	Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022			X_2 Organización	Estructura Recursos Humanos Asignación de tareas	**Tipo** **Cuantitativo:** Descriptivo-correlacional		
PE1 ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022?	OE1 Determinar cuál es la relación entre el planeamiento y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022.	HE1 El planeamiento se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022.			X3 Dirección	Liderazgo Comunicación Manejo de conflictos	**Diseño**	**Instrumento**	**Confiabilidad**
PE2 ¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022?	OE2 Determinar cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022.	HE2 La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022.			X4 Control	Supervisión Evaluación Monitoreo	Se utilizará el enfoque cuantitativo, cuyo diseño se configura como cuantitativo-descriptivo-explicativo-correlacional-no experimental.  	**Para la parte** **Cuantitativa:** Fichas textuales. Cuestionarios	La confiabilidad de los instrumentos se realizará mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, para cuyo propósito se utilizará el software de SPSS v24.
PE3 Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali – 2022	OE3 Determinar cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022	HE3 La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali – 2022	Variable V2: Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional evalúa el comportamiento de los trabajadores y observa cómo influye en el desempeño dentro de la organización. (Luthans, 1993, p.7).	Y_1 Nivel individual	Personalidad Inteligencia Habilidad Ética y valores Desempeño Empoderamiento	**Población**	**Validez de constructo**	
PE4 ¿ Cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali - 2022?	OE4 Determinar cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de	HE4 El control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de			Y2 Nivel grupal	Solución de conflictos Cooperación entre miembros Innovación en el trabajo Comunicación	Estará conformado por 70 personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Ucayali	Se realizará con el SPSS Versión 24 utilizando datos de la prueba piloto, cuyo cálculo se determinará con el estadístico Medida de adecuación KMO.	
					Y3 Nivel organizacional	Calidad en la labor Clima agradable Satisfacción laboral Estructura orgánica	**Muestra** Estará conformado por 60 personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, la misma que se configurará como una	**Procedimientos** **Descriptiva:** Tablas de frecuencia, porcentajes figuras estadísticas y tablas de contingencias.	**Método de análisis de datos** Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel

	Ucayali - 2022.	Ucayali – 2022.				Responsabilidad	muestra probabilística a conveniencia del autor.		científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS v24.

ANEXO 3.

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dra. Catherine Ferreyros de Olivari	Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Encuesta	Bach. Raquel Evelin Velásquez Ramírez
Título: Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali 2022.			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						89%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 10 de setiembre del 2023	00106525		985354274
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Manuel Rocha Gonzales	Doctor en Administración	Encuesta	Bach. Raquel Evelin Velásquez Ramírez
Título: Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali 2022			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						85%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION			
Pucallpa, 10 de setiembre del 2023	00008208		961633625
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Miguel Oscar López y Ojeda	Doctor en Gestión Empresarial	Encuesta	Bach. Raquel Evelin Velásquez Ramírez
Título: Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali 2022			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						86%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION			
Pucallpa, 10 de setiembre del 2023	00093964		961543691
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

ANEXO 4.

BASE DE DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																		
No	D1 Planeamiento				Σ	D2 Organización				Σ	D3 Dirección				Σ	D4 Control			Σ
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	
1	3	2	2	1	8	2	3	4	3	12	2	4	3	2	11	2	2	2	6
2	1	2	3	2	8	4	4	4	2	14	4	1	4	2	11	2	3	4	9
3	2	4	2	4	12	2	4	4	4	14	3	2	4	2	11	4	2	3	9
4	4	4	2	4	14	2	4	4	4	14	3	2	4	1	10	3	2	2	7
5	3	3	4	2	12	4	4	2	4	14	1	3	4	2	10	4	2	1	7
6	4	2	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	4	4	4	12
7	2	2	2	2	8	2	4	4	2	12	4	4	4	2	14	2	2	4	8
8	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	2	2	2	10	4	2	2	8
9	2	3	2	2	9	5	5	2	5	17	3	3	5	2	13	3	2	2	7
10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	7
11	2	4	4	4	14	2	4	2	3	11	4	4	4	2	14	2	2	4	8
12	2	2	4	2	10	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	2	2	5	9
13	3	1	1	3	8	1	5	1	2	9	4	5	5	1	15	1	1	5	7
14	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	1	9	3	1	4	8
15	3	3	4	2	12	1	1	1	4	7	4	4	1	2	11	2	2	5	9
16	3	4	4	2	13	1	1	1	4	7	4	4	1	1	10	2	1	4	7
1	4	4	2	4	1	1	2	2	1	6	4	2	2	4	1	2	4	4	1

7					4									2				0
18	4	2	5	5	16	2	4	1	5	12	1	3	4	1	9	3	1	2	6
19	5	3	5	5	18	5	2	4	2	13	1	1	2	5	9	2	5	5	12
20	2	2	3	5	12	2	2	2	3	9	4	2	2	2	10	1	2	2	5
21	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	2	4	8
22	3	2	2	3	10	3	5	3	4	15	5	4	5	2	16	2	2	5	9
23	4	5	5	5	19	2	4	4	4	14	4	4	4	1	13	2	1	5	8
24	4	5	5	2	16	2	2	4	2	10	4	4	2	2	12	2	2	5	9
25	4	4	4	4	16	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	4	9
26	3	4	4	4	15	3	2	2	4	11	4	4	2	2	12	2	2	4	8
27	4	4	4	3	15	1	4	2	4	11	4	3	4	2	13	2	2	4	8
28	4	4	4	3	15	1	4	2	5	12	4	3	4	2	13	2	2	4	8
29	5	4	2	2	13	2	4	4	2	12	4	4	4	2	14	1	2	1	4
30	4	4	4	4	16	1	4	2	4	11	2	2	4	2	10	4	2	2	8
31	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	2	2	2	6
32	3	2	2	2	9	2	3	4	3	12	2	4	3	2	11	2	2	2	6
33	1	2	2	2	7	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	2	2	4	8
34	2	4	2	4	12	2	4	4	4	14	3	4	4	2	13	4	2	3	9
35	4	4	2	4	14	2	4	4	4	14	3	4	4	2	13	3	2	2	7
36	3	3	4	2	12	4	4	2	4	14	1	3	4	2	10	4	2	1	7
37	4	2	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	4	4	4	12
3	2	2	2	2	8	2	4	4	2	1	4	4	4	2	1	2	2	4	8

8										2					4				
39	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	2	2	2	10	4	2	2	8
40	2	3	2	2	9	5	5	2	5	17	3	3	5	2	13	3	2	2	7
41	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	7
42	2	4	4	4	14	2	4	2	3	11	4	4	4	2	14	2	2	4	8
43	2	2	4	2	10	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	2	2	5	9
44	3	1	1	3	8	1	5	1	2	9	4	5	5	1	15	1	1	5	7
45	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	1	9	3	1	4	8
46	3	3	4	2	12	1	1	1	4	7	4	4	1	2	11	2	2	5	9
47	3	4	4	2	13	1	1	1	4	7	4	4	1	1	10	2	1	4	7
48	4	4	2	4	14	1	2	2	1	6	4	2	2	4	12	2	4	4	10
49	4	2	5	5	16	2	4	1	5	12	1	3	4	1	9	3	1	2	6
50	5	3	5	5	18	5	2	4	2	13	1	1	2	5	9	2	5	5	12
51	2	2	3	5	12	2	2	2	3	9	4	2	2	2	10	1	2	2	5
52	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	2	4	8
53	3	2	2	3	10	3	5	3	4	15	5	4	5	2	16	2	2	5	9
54	4	5	5	5	19	2	4	4	4	14	4	4	4	1	13	2	1	5	8
55	4	5	5	2	16	2	2	4	2	10	4	4	2	2	12	2	2	5	9
56	4	4	4	4	16	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	4	9
57	3	4	4	4	15	3	2	2	4	11	4	4	2	2	12	2	2	4	8
58	4	4	4	3	15	1	4	2	4	11	4	3	4	2	13	2	2	4	8
5	4	4	4	3	1	1	4	2	5	1	4	3	4	2	1	2	2	4	8

9					**5**					**2**					**3**				
60	5	4	2	2	**13**	2	4	4	2	**12**	4	4	4	2	**14**	1	2	1	**4**

BASE DE DATOS COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO																		
N°	D1						Σ	D2				Σ	D3					Σ
	Nivel individual							Nivel grupal					Nivel organizacional					
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10		11	12	13	14	15	
1	2	1	5	1	1	1	11	2	2	1	1	6	3	1	1	2	2	9
2	4	1	4	2	4	2	17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12
3	2	1	3	3	4	2	15	1	2	2	3	8	5	2	2	2	3	14
4	2	1	3	2	4	2	14	1	2	2	2	7	5	2	2	2	2	13
5	4	2	4	2	4	2	18	1	2	2	2	7	3	2	5	2	1	13
6	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14
7	2	2	4	2	2	1	13	1	2	1	2	6	1	2	1	2	4	10
8	1	2	4	2	2	2	13	1	2	2	2	7	4	4	4	2	2	16
9	1	1	5	1	1	2	11	2	2	2	1	7	2	2	3	2	2	11
10	2	2	4	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11
11	2	2	4	2	4	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12
12	5	1	5	2	2	1	16	1	1	1	2	5	2	2	5	2	5	16
13	1	4	5	1	1	5	17	1	2	1	1	5	1	1	1	1	5	9
14	3	1	4	2	1	2	13	2	1	2	2	7	1	2	1	1	4	9
15	3	2	5	1	1	1	13	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	10
16	4	1	4	1	1	1	12	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	8
17	1	2	4	2	1	2	12	1	1	2	2	6	2	2	1	4	4	13
18	2	2	5	1	2	2	14	1	1	1	1	4	3	3	3	1	2	12
19	1	1	4	1	3	1	11	1	1	1	1	4	5	2	4	5	5	21
20	1	1	5	1	1	1	10	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10
21	2	2	5	2	2	11	24	1	1	1	2	5	2	2	2	2	4	12
22	2	2	5	1	1	1	12	1	2	1	1	5	2	2	1	2	5	12
23	2	1	5	1	1	2	12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	9
24	2	2	5	2	1	2	14	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	10
25	2	1	4	2	1	2	12	2	1	2	2	7	2	1	2	2	4	11
26	2	2	4	2	2	2	14	2	2	2	2	8	3	2	2	2	4	13
27	1	2	4	1	1	1	10	1	1	1	1	4	2	2	1	2	4	11
28	1	2	4	2	1	2	12	1	1	2	2	6	2	2	2	2	4	12
29	1	1	5	2	1	4	14	1	1	1	2	5	2	1	1	2	1	7
30	2	1	4	1	1	1	10	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	10
31	3	2	4	3	3	3	18	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10

32	2	1	5	1	1	1	**11**	2	2	1	1	**6**	3	1	1	2	2	**9**
33	4	1	4	2	4	2	**17**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	2	4	**12**
34	2	1	3	3	4	2	**15**	1	2	2	3	**8**	5	2	2	2	3	**14**
35	2	1	3	2	4	2	**14**	1	2	2	2	**7**	5	2	2	2	2	**13**
36	4	2	4	2	4	2	**18**	1	2	2	2	**7**	3	2	5	2	1	**13**
37	2	4	2	2	2	2	**14**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	4	4	**14**
38	2	2	4	2	2	1	**13**	1	2	1	2	**6**	1	2	1	2	4	**10**
39	1	2	4	2	2	2	**13**	1	2	2	2	**7**	4	4	4	2	2	**16**
40	1	1	5	1	1	2	**11**	2	2	2	1	**7**	2	2	3	2	2	**11**
41	2	2	4	2	3	2	**15**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	2	3	**11**
42	2	2	4	2	4	2	**16**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	2	4	**12**
43	5	1	5	2	2	1	**16**	1	1	1	2	**5**	2	2	5	2	5	**16**
44	1	4	5	1	1	5	**17**	1	2	1	1	**5**	1	1	1	1	5	**9**
45	3	1	4	2	1	2	**13**	2	1	2	2	**7**	1	2	1	1	4	**9**
46	3	2	5	1	1	1	**13**	2	1	1	1	**5**	1	1	1	2	5	**10**
47	4	1	4	1	1	1	**12**	2	1	1	1	**5**	1	1	1	1	4	**8**
48	1	2	4	2	1	2	**12**	1	1	2	2	**6**	2	2	1	4	4	**13**
49	2	2	5	1	2	2	**14**	1	1	1	1	**4**	3	3	3	1	2	**12**
50	1	1	4	1	3	1	**11**	1	1	1	1	**4**	5	2	4	5	5	**21**
51	1	1	5	1	1	1	**10**	1	1	1	1	**4**	2	2	2	2	2	**10**
52	2	2	5	2	2	3	**16**	1	1	1	2	**5**	2	2	2	2	4	**12**
53	2	2	5	1	1	1	**12**	1	2	1	1	**5**	2	2	1	2	5	**12**
54	2	1	5	1	1	2	**12**	1	1	1	1	**4**	1	1	1	1	5	**9**
55	2	2	5	2	1	2	**14**	1	1	2	2	**6**	1	1	1	2	5	**10**
56	2	1	4	2	1	2	**12**	2	1	2	2	**7**	2	1	2	2	4	**11**
57	2	2	4	2	2	2	**14**	2	2	2	2	**8**	3	2	2	2	4	**13**
58	1	2	4	1	1	1	**10**	1	1	1	1	**4**	2	2	1	2	4	**11**
59	1	2	4	2	1	2	**12**	1	1	2	2	**6**	2	2	2	2	4	**12**
60	1	1	5	2	1	4	**14**	1	1	1	2	**5**	2	1	1	2	1	**7**

ANEXO 5

SOLICITUD DE AUTORIZACION EN LA INSTITUCION

CARGO

"Año del Fortalecimiento de la Soberania Nacional"

Pucallpa, 17 de noviembre de 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
MESA DE PARTES
RECIBIDO
17 NOV 2022
N° EXP. 4378 FOLIO
FIRMA: 11:39

Señor:
DR. EDGARDO LEONCIO BRAUL GOMERO
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Presente. -

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA EN LA INSTITUCION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Tengo el agrado de dirigirme a su digno Despacho para saludarlo muy cordialmente y a la vez comunicarle que en el crecimiento de mi conocimiento profesional estoy cursando la Maestria en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Ucayali, en tal sentido mi tesis denominada **"Gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali 2022".**

Por lo expuesto, señor Rector, solicito a usted la respectiva Autorización correspondiente para realizar la Encuesta del Cuestionario correspondientes a los colaboradores que laboran en esta Casa Superior de Estudios.

Sin otro particular y a la espera de la pronta respuesta me suscribo de usted.

Atentamente,

.....
Raquel Evelin Velásquez Ramirez
DNI N° 00084579