



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL COMO DERECHO Y DEBER DEL DIRECTOR EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 20135 CHILCA, 2022

**Línea de investigación:**

**Procesos jurídicos y resolución de conflictos**

Tesis para optar el grado académico de Doctora en Educación

**Autora:**

Chumpitaz Ayala, Paulina Alejandrina

**Asesor:**

Espinoza Herrera, Edward

ORCID: 0000-0002-8214-2162

**Jurado:**

Bendezu Hernandez, Jorge Eduardo

Viru Diaz, Paul Roberto

Torres Vasquez, Charles Pastor

**Lima - Perú**

**2024**



# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL COMO DERECHO Y DEBER DEL DIRECTOR EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 20135 CHILCA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

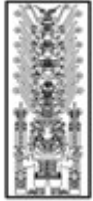
PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="#">idoc.pub</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="#">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="#">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="#">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="#">www.revistas.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="#">xojerajap.weebly.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="#">laley.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="#">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL COMO DERECHO Y DEBER DEL DIRECTOR EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 20135 CHILCA, 2022

Línea de Investigación:  
Procesos Jurídicos y Resolución de Conflictos

Tesis para Optar el Grado Académico de  
Doctora en Educación

Autor  
Chumpitaz Ayala, Paulina Alejandrina

Asesor  
Espinoza Herrera, Edward  
(ORCID: 0000-0002-8214-2162)

Jurado  
Bendezu Hernandez, Jorge Eduardo  
Virus Diaz, Paul Roberto  
Torres Vasquez, Charles Pastor

Lima – Perú  
2024

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.2. Descripción del problema.....	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1 Problema general.....	6
1.3.2 Problemas específicos .....	6
1.4. Antecedentes .....	7
1.4.1. Antecedente Internacional .....	7
1.4.2. Antecedente nacional.....	9
1.5. Justificación .....	14
1.5.1. Justificación teórica.....	14
1.5.2. Justificación metodológica .....	14
1.5.3. Justificación práctica .....	14
1.6. Limitaciones de la investigación.....	15
1.7. Objetivos de la investigación.....	15
1.7.1. Objetivo general .....	15
1.7.2. Objetivos específicos .....	15
1.8. Hipótesis .....	16
1.8.1. Hipótesis general .....	16
1.8.2. Hipótesis específicas .....	16
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1. El procedimiento administrativo .....	18
2.2. Principios del procedimiento administrativo .....	20
2.2.1. Legalidad .....	21

2.2.2. Razonabilidad .....	22
2.2.3. Imparcialidad.....	24
2.2.4. Presunción de veracidad.....	25
2.2.5. Buena fe.....	26
2.2.6. Participación .....	26
2.2.7. Responsabilidad.....	26
2.3. Nulidad y eficacia del procedimiento administrativo.....	27
2.3.1. Validez .....	27
2.3.2. Nulidad.....	28
2.3.3. Notificación .....	29
2.4. Comportamiento organizacional.....	30
2.5. Teoría de las relaciones humanas .....	32
2.5.1 El nivel de producción es resultante de la integración social .....	34
2.5.2. El comportamiento social de los trabajadores.....	34
2.5.3. Las recompensas y sanciones sociales .....	34
2.5.4. Los grupos informales.....	34
2.5.5. Las relaciones humanas .....	34
2.5.6. Importancia del contenido del cargo .....	35
2.5.7. El énfasis en los aspectos emocionales.....	35
2.6. Ventajas y desventajas .....	35
2.6.1. Conducta Individual.....	36
2.6.2. El individuo en la organización.....	38
2.6.3. Actitudes .....	39
2.7. Variables a nivel grupal.....	44
2.7.1 Nivel grupal .....	44
2.7.2 El proceder de un atajo .....	46
2.8. Institucional .....	47
2.8.1. Características del comportamiento organizacional.....	48

2.9. Marco filosófico .....	50
2.9.1. Instrumentos culturales propios .....	52
2.10. Definición de términos.....	53
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>55</b>
3.1. Tipo de investigación .....	55
3.2. Población y Muestra.....	56
3.2.1. Población .....	56
3.2.2. Muestra .....	57
3.3. Operacionalización de las variables.....	57
3.4. Instrumentos .....	59
3.5. Procedimientos .....	59
3.6. Análisis de datos .....	59
3.7. Consideraciones éticas .....	60
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
4.1. Contrastación de hipótesis.....	64
4.1.1. Prueba de hipótesis general .....	64
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VIII. REFERENCIAS .....</b>	<b>71</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	58
Tabla 2 Variable: Procedimiento administrativo.....	61
Tabla 3 Variable: Comportamiento organizacional .....	62
Tabla 4 Matriz de relación entre elementos.....	65

**ÍNDICE DE FIGURA**

Figura 1 Variable: Procedimiento administrativo .....	62
Figura 2 Variable: Comportamiento organizacional.....	63

## RESUMEN

La investigación que se realizó de esta tesis tiene como **Objetivo:** Determinar de qué manera el procedimiento administrativo influye en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20 135, Chilca 2022. El **Método:** empleado fue de enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, dentro de un nivel correlación, aplicando como instrumento el cuestionario y por técnica la encuesta. El cual arrojó el siguiente **Resultado:** el 52% de los encuestados manifestaron siempre en relación a las preguntas concernientes al procedimiento administrativo, mientras que el comportamiento organizacional obtuvo un 64 % a la respuesta siempre. Logrando llegar a la **Conclusión:** Se determinó las implicaciones del procedimiento administrativo y comportamiento organizacional como derecho y deber del director, viéndose limitada por el escaso conocimiento administrativo de los organismos rectores, en relación al cargo del director y de sus funciones como líder institucional.

*Palabras claves:* Comportamiento organizacional, gestión administrativa, director, control, planificación, relaciones humanas.

## ABSTRACT

This thesis has the following objectives: To determine how the administrative procedure influences organizational behavior as a right and duty of the principal in the Educational Institution 20 135, Chilca 2022. The method used was quantitative, cross-sectional, with a non-experimental design, within a correlation level, applying the questionnaire as an instrument and the survey as a technique. Which yielded the results of 52% of the respondents always stated in relation to the questions concerning the administrative procedure, while organizational behavior obtained 64% to the answer always. Reaching the Conclusion: The implications of the administrative procedure and organizational behavior as a right and duty of the director were determined, being limited by the scarce administrative knowledge of the governing bodies, in relation to the position of the director and his functions as institutional leader.

**Keywords:** Organizational behavior, administrative management, director, control, planning, human relations.

## I. INTRODUCCIÓN

Iniciamos esta investigación, partiendo desde la premisa inexorable que el comportamiento es la forma de actuar del individuo. Se entiende por comportamiento organizacional, al conjunto de acciones y actitudes desarrolladas en el seno de una organización. Por otra parte, se conoce como administración al conjunto de procesos para planear, organizar, liderar y controlar la labor de los empleados de una empresa o institución; dándole utilidad a todos los recursos institucionales, para conseguir la concreción de todos los objetivos institucionales. Al respecto, resulta abundante la literatura especializada en el tema; además, de experiencias divulgadas en las webs académicas avaladas por el método científico.

La relevancia del desempeño laboral en los entornos empresariales, radica en comprender que la elevación de las competencias en el sujeto trabajador debe ir de la mano con los niveles de satisfacción y motivación con la actividad que se realiza. (Ramos et al., 2018). No hay duda que, a través del tiempo, muchos autores han aportado su conocimiento para el desarrollo de las teorías en relación al comportamiento organizacional y a la administración de la misma. En la actualidad, los desafíos que enfrentan las empresas, son ulteriormente distintas a los opuestos por industrias del pasado, originando que las conceptualizaciones, acerca de la teoría organizacional, esté en constante transformación. Siendo crucial para las organizaciones, y su reto de innovar en medio de los que significan los constantes cambios que transforma de manera vertiginosa lo que se conoce como actualidad, siendo puntual que se evalué de modo continuo las técnicas y métodos de análisis, diseño y estructura de las organizaciones.

La organización debe poseer un diseño para hacer frente a la competencia, la globalización y tecnología, afrontando las contingencias y cambios experimentados en el transcurso de las etapas que conforman el ciclo de la vida. Que pueda permitirle conseguir un equilibrio propio de factores estipulados y ajuste mutuo. La formalidad haciendo uso de las reglas y procedimientos escritos, para ajustar las operaciones, la diferencia es la asignación de las personas y los recursos acorde a las tareas de la organización verticalmente u horizontalmente por jerarquía y funciones, integrando mecanismos que complementen la coordinación que surge de una idea para el logro del desarrollo y de los objetivos planteados.

En nuestro país, el conocimiento sobre el comportamiento organizacional ha dado sus frutos; no obstante, alguna empresas privadas y públicas presentan un decline por carecer de una administración adecuada, generando pérdidas y en otros casos el cierre de las misma, preocupando al autor de la realidad que se está viviendo. Allí radica la relevancia de esta investigación, con la subsiguiente pregunta de estudio: ¿De qué manera el proceso administrativo influye en la dinámica de la institución, frente al derecho y el deber del director de la Institución Educativa 20135 – Chilca 2022?, para la cual se aplicará un método que dé respuesta a la incógnita planteada.

### **1.1. Planteamiento del problema**

A lo largo del tiempo, la teoría del comportamiento organizacional fue evolucionando por medio de varios pensamientos sobre las interrelaciones humanas dentro del trabajo, los cuales se ciernen en relación a la motivación, conocimiento, necesidades, entre otros. Presentándose como un patrón que sigue una estructura

cronológica adaptándose a la época, evolucionando así con el tiempo en técnicas y métodos aplicados. El análisis de la actitud del empleado en el trabajo, los teóricos han realizado su aporte creando mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Es fundamental poseer conocimiento acerca de los antecedentes del cúmulo de actos propios del esquema organizativo de las instituciones, porque ayuda a entender cómo llegó la administración para reglamentar y normar a los trabajadores. Adán Smith, fue un precursor al incluir la dirección y los límites del comportamiento organizacional a la doctrina económica para enseñar la riqueza a las naciones, demostrando las ventajas económicas que producirán las empresas y la sociedad, a través de la especialización laboral, el cual aumentará la producción e incrementarán la capacidad y destreza del empleado. El lograr ahorrar espacio, tiempo y dinero con los recursos que se cuenta, favorece al logro de los objetivos de la empresa.

El estudio ha permitido mejorar el comportamiento de los individuos, logrando diagnosticar como se comportarán en conjunto con diferentes personas, ayudando a concebir el campo donde se desarrollará el ambiente de trabajo. Actualmente en el país, los desafíos y las alternativas que se presenta ante los administradores de empresas o las propias instituciones que aplican los conceptos del comportamiento organizacional, por medio del estudio, se identifica, implementa o modifica las estrategias y herramientas para aportar soluciones acordes al contexto de la empresa. Sin embargo, se observa que algunas empresas por falta de una adecuada administración del recurso en general subyacen en la quiebra, por falta de un buen manejo de su recurso y de personal comprometido con la causa. Donde las organizaciones dependientes del Estado, no quedan exentas de tal realidad.

En el Perú, en la Institución Educativa Nacional 20 135 Chilca, Se observó que el comportamiento organizacional es desorganizado. Por consiguiente, la administración de esta institución, debe implementar soluciones, para subsanar dicha situación y de esta forma el personal no esté afectado por no concretar necesarios objetivos y metas debidas, en su respectivo lugar de trabajo donde ha sido asignado. De acuerdo con lo expuesto, las instituciones educativas nacionales, usualmente están dirigidas por profesionales del área docente que carecen de conocimientos certificados en administración de empresas lo que ha afectado en su estructura organizacional y, por ende, en la cantidad de conflictos que se generan en dichas instituciones en los diferentes escenarios anteriormente mencionados trae como consecuencia de que no exista una correcta organización ni una debida gestión administrativa adecuada, lo que conlleva a un mal funcionamiento de las labores que desempeñan los miembros de la institución educativa.

La Institución Educativa Nacional 20135 – Chilca, es un colegio cuya administración está a cargo del gobierno local. Este posee la competencia gerencial, prestando un servicio a la ciudadanía. Como toda institución, para las diferentes labores, debe contar con el personal debidamente calificado a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios y una buena actitud aptitud con habilidades, para el trabajo en equipo. Pero la realidad observada por el investigador es otra. Diremos entonces, como sustento, que los servidores muestran conductas y actitudes fuera de lugar, la desconfianza en las estrategias aplicadas no va acorde con una institución educativa, mucho menos que estas se cumplan, para conseguir los objetivos trazados en la institución. Todo ello en un clima armonioso y proactivo.

El esquema de representación de acciones por parte del Director institucional deja mucho que pensar al asignar a un personal que no está debidamente capacitado, sin solicitar la exigencia y resultados óptimos con la implementación de pocos recursos. Estas inconsistencias en la labor conllevan al incumplimiento de las asignaciones o funciones, provocando inestabilidad institucional, repercutiendo en el desarrollo y en el incumplimiento de sus objetivos. La Institución Educativa Nacional 20 135 Chilca, necesita definir una estructura organizacional que le permita ejercitar las buenas prácticas en educación, las mismas que ha dado resultados positivos en el aspecto administrativo de otras instituciones similares, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados por el personal administrativo, considerando que, para lograr este propósito, se debe contar con la colaboración tanto del personal directivo como con el personal administrativo, docente y de servicio; todos los cuales conforman la Institución.

## **1.2. Descripción del problema**

El comportamiento organizacional de la institución no es óptimo, y aunque no se muestra totalmente deficiente, en repetidas ocasiones no es correcto, generando que los objetivos no se cumplan, ni mucho menos se consoliden. La motivación mostrada por los empleados ha disminuido considerablemente, causada por la inseguridad y los estímulos que la empresa ofrece. Otro punto importante que observamos es que, las relaciones interpersonales son ineficientes, la misma que se refleja en el trato entre los empleados e incluso el empleador inmediato; sucediendo ocasionalmente algunas discusiones, aunado a ello, la ausencia de simpatía entre los compañeros o colegas es evidente y se hace urgente una corrección sobre el horizonte de acción de la institución.

Asimismo, la comunicación como herramienta de interrelación, se observa carente; debido a que, al momento de resolver conflictos, no se logra llegar a ningún acuerdo por no poseer la capacidad de una comunicación verbal sana, siendo imprescindible para tal efecto, escuchar al compañero cuando expresa las ideas acerca del trabajo. Otro punto afectado es la planificación de la empresa, y la gestión administrativa, quebrantando las condiciones de trabajo bajo un clima laboral apático en cada una de sus áreas. Los trabajadores tratan de cumplir las asignaciones; sin embargo, en reiteradas ocasiones, no se cumplen. La falta de retroalimentación por parte de la institución es casi nula, considerando la tensión que existe entre los trabajadores y su superior inmediato, la carencia de la retroalimentación, el compañerismo ausente, el ambiente tenso influye en la producción del empleado. No se obtiene resultados eficientes a causa de la falta de compromiso del personal.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1 Problema general***

¿De qué manera el procedimiento administrativo influye en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022?

#### ***1.3.2 Problemas específicos***

¿En qué medida el procedimiento administrativo influye en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022?

¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en el comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022?

¿En qué medida la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022?

#### **1.4. Antecedentes**

##### ***1.4.1. Antecedente Internacional***

Valentín (2020) en su tesis doctoral *“El procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas”*, realiza el análisis minucioso de su configuración actual para acabar proponiendo algunas soluciones de un alcance mucho más profundo sobre la manera de comprender el procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial. Una de las formas en torno a la que gira el procedimiento administrativo, es que la institución concerniente a sus deberes de posesión patrimonial es muy maleable; y se proyecta en su procedimiento. Los variados elementos que lo componen, logran tambalear las bases de sus características muy particulares, como especialidad del procedimiento común. Adicionalmente, se plantea una revolución cultural respecto a la tramitología de los procedimientos en el sector público, como el tratamiento de este, fortaleciendo la figura de los organismos que emiten las directrices institucionales, desde la comprensión de que superar los estándares en la tramitación pública, mejorará la calidad de atención y fortalecerá las obligaciones de la

cautela del patrimonio. Una evolución; no obstante, que no se hará efectiva por meros cambios aislados, sino que será el resultado de un determinado número de causas y elementos intervinientes en ese propósito.

Hermoza (2021) en su tesis doctoral "*Las medidas cautelares en el proceso contencioso administrativo: análisis comparado entre el derecho peruano y español*", se puede evidenciar que el objetivo de su tesis son las medidas cautelares en el proceso contencioso administrativo, análisis comparado del derecho peruano y español; revisamos la naturaleza, presupuestos y tipos de tutela cautelar, sugiriendo un catálogo sintético de acciones de protección específicas, para conseguir aumentar la certidumbre y proyectar un criterio de carácter judicial. analizamos su rol concreto como herramienta procesal de la protección inmediata que cristaliza las exenciones de la administración ante los usuarios de los servicios públicos. Con un criterio serio y objetivo, proponemos considerar la toma en cuenta de la ley procesal contenciosa, las medidas anticipadas y medidas autosatisfactivas *et altera parte*. Hasta que, en todo momento, se respete los Derechos Fundamentales y el debido proceso.

Proponemos que no se elimine la tutela cautelar, pero, eso sí, que se busque una verdadera complementariedad con herramientas jurídicas que tengan su base en principios desarrollados por la doctrina comparada, la jurisprudencia que marcó un hito en cuanto a la preservación de los Derechos Humanos y teniendo en cuenta la legitimidad de la Legislación Iberoamericana; y, en particular en los países de Brasil y Argentina. Nuestro estudio, apunta a que lleguemos a un proceso contencioso administrativo que preserve y promueva una actividad administrativa que ponga por

delante el respeto irrestricto a los derechos y la dignidad humana y que los usuarios tanto peruanos, cuanto español, tener el derecho de acceder libremente una justicia justa, objetiva y lejos de cualquier atisbo de arbitrariedad o abuso del derecho.

Ceccarini (2017) en su tesis de doctor *“El órgano instructor del procedimiento administrativo en España y el responsable del procedimiento administrativo en Italia: un estudio comparado”*, aborda dos ordenamientos: el español y el italiano, para permitirse comprender a plenitud, en qué medida, la normatividad que encauza los procedimientos administrativos en estas dos naciones y que con su aporte contribuyeron a la consolidación de las relaciones sociales entre la Administración y los ciudadanos. En efecto, la tesista ha realizado una exhaustiva evaluación de uno de los estamentos del procedimiento administrativo italiano que, debido a su singularidad, ha sido relevante contrarrestando el impersonalismo de los que tienen a cargo gestionar el procedimiento, que ha impulsado la efectividad de la Administración y salvando de este modo que los interesados se vean perjudicados debido a negligencias, procedimientos burocráticos u omisiones que por ser de vital importancia, acometen negativamente contra los derechos de los usuarios.

#### **1.4.2. Antecedente nacional**

Sandoval (2020) en su tesis de doctor titulado: *“El indebido procedimiento administrativo y la motivación insuficiente en los actos administrativos de la Municipalidad Provincial de Cañete, año 2019”* tuvo como objetivo analizar el impacto del indebido procedimiento administrativo y la motivación insuficiente en los actos administrativos en la entidad municipal de Cañete. Esta tesis fue planteada desde el enfoque cualitativo y

el método de investigación fue el inductivo. El diseño fue el estudio del caso. La técnica de acopio de datos fue la observación y la entrevista. Los requisitos para el acopio de la data fueron entrevistar a profundidad y de manera superficial. Los instrumentos fueron validados respectivamente.

Lo que se encontró fue, evidentemente, la existencia de un indebido proceso administrativo y una controversia en cuanto a las competencias administrativas, en una situación determinada donde abundan los trámites engorrosos y desaparecen los elementos que implican una gestión de calidad y que procure efectividad hacia los usuarios. Asimismo, es necesario precisar que los actos innecesarios son por ineficientes son motivación previa.

Ávalos (2019) en su tesis doctoral titulado: *“Procesos administrativos del organismo de formalización de la propiedad informal COFOPRI en la solución de conflicto de interés sobre mejor derecho, Zonal Huamanga, 2018”* manifiesta que el objetivo general es determinar y analizar si los procesos administrativos del organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI) inciden significativamente y en forma adecuada en la solución de conflictos de interés en la Zonal de COFOPRI, Huamanga, 2018.

El presente estudio es de enfoque mixto, no experimental y el diseño aplicado tiene como estructura la triangulación concurrente. La data muestral significó la característica cuantitativa de 384 pobladores y beneficiarios; y la data muestral cualitativa fue de 10 trabajadores quienes laboraban en COFOPRI, la data arrojada de estas muestras fue recabados con la utilidad de dos instrumentos válidos y confiables

(Cuestionario y guía de entrevista), información que fue procesada debidamente en los programas Excel y SPSS que consecuentemente nos arrojaron el valor requerido para ser posteriormente evaluado desde una óptica científico – académica.

A la conclusión que se arribó fue que el 87.4% de pobladores y 82.9% de beneficiarios, concordaron en que los procesos administrativos de (COFOPRI), tienen una incidencia representativa en forma oportuna y eficiente en que los problemas desaparezcan sobre mejor derecho en la oficina zonal de Huamanga, asintiendo que la hipótesis de investigación es la que se plantea en el presente estudio; asimismo, 51.9% de los pobladores y 50% de los beneficiarios, coinciden que la Ley 28687 a través, de la concordancia, procedimientos de declaración de propiedad por prescripción adquisitiva de dominio y regularización del tracto sucesivo en propiedad privada, se orienta en la salvedad de esos problemas, evidenciando que (COFOPRI) promueve la formalización de la propiedad de bienes inmuebles que no están registradas en SUNARP, así como también impulsa la formalización de centros urbanos Informales y urbanizaciones populares; incluso la toma ilegal de terreros de propiedad del Estado, brindándoles efectivos e inclusivos procesos de titulación, a fin de insertar a la población informal, a la formalidad y asegurándoles seguridad jurídica y el desarrollo urbanísticos o infraestructural de las ciudades o comunidades.

Surichaqui (2020) en su investigación *“Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú”* tiene como objetivo establecer el vínculo entre el *modus operandi* organizacional y la Gestión gubernamental de atención al usuario de la Municipalidad distrital de San Jerónimo,

Apurímac. Empleando el enfoque cuantitativo, no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para este estudio, la encuesta fue la técnica utilizada y dos cuestionarios se emplearon como instrumentos para nuestra investigación, uno para la variable cultura organizacional con 20 ítems y otro para la gestión administrativa con 20 ítems, que luego de ser validados por eruditos en la materia fue de 81% para la variable 1, que se posiciona en el rango del valor de confiabilidad con un 0,832 y el 79.8 % para la variable 2, se hizo partícipe a un universo poblacional de 93 sujetos de la municipalidad distrital de San Jerónimo y se obtuvo una muestra de 36 trabajadores. La conclusión a la que se arribó fue que se evidencia un vínculo relevante entre la cultura organizacional y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Apurímac.

Córdova (2020) en su tesis titulado: “*Gestión de calidad que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019*”, nos planteamos como finalidad canónica, establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, como una dualidad efectiva y eficaz. El estudio es no experimental, enmarcada en un enfoque cuantitativo, quedó establecido como correlacional. Fue utilizada la técnica de la encuesta e implementó un cuestionario para ser usado en cada variable que planteamos en el presente estudio. Resultó que, el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la gestión de esta entidad, para el 55% solo regular y para el 13% es deficiente. Además, el 33% resultó que cree que es eficiente la calidad del servicio, para un 55% solo es regular y para el 12% es deficiente.

La conclusión a la llegó fue que en ambas variables existen una correlación entre la gestión y la calidad de los servicios brindados por la UGEL de Sihuas 2019. La gestión y la calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Optó por finalidad establecer la relación entre la gestión y la calidad de su servicio; para lo cual, se implementó una tasa muestral a una población de 33 trabajadores; y, por tratarse de muestra mínima fue el 100% de la población.

El método fue deductivo, el diseño empleado fue el no experimental, de nivel correlacional. El instrumento, para la investigación científica fue el cuestionario. En los resultados que se consiguieron se percibió que la gestión administrativa es vista como regular en un 42.42%, en un 30.30% como deficiente y por un 27.27% como eficiente; también se comprobó que la calidad de servicio, es percibida por el 42.42% como mala, por el 36.36% como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Como dato concluyente, se determinó la existencia del vínculo relevante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario por parte de la institución. Según la prueba estadística de la Rho de Spearman se pudo evidenciar una conjunción importante entre las variables del estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001 no es dato menor, ya que se produce un margen inferior del error proyectado, circunstancias relevantes que posibilitan una aprobación sin dudar sobre la hipótesis alterna; por lo que corresponde rechazar su eventual nulidad.

## **1.5. Justificación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

Desde la perspectiva teórica, se justifica el estudio, porque se realiza un conjunto de compilación de teorías fundamentadas para comprender las variables de la investigación, como es el procedimiento administrativo y comportamiento organizacional, focalizándose desde varios puntos de vista científico, coherente como fundamento social o regla de conducta y axiológicamente como valor institucional.

### ***1.5.2. Justificación metodológica***

Se demuestra metodológicamente porque emplea técnicas e instrumentos de medición, que son validados por experto y convalidados confiable por medio de un método estadístico, certificando que pueden ser implementados para el desarrollo de las variables, de acuerdo a sus características específicas. Posteriormente, ser utilizada como guía por su estructura metódica exigida por la casa de estudio, por futuros investigadores.

### ***1.5.3. Justificación práctica***

La justificación práctica, conlleva a ejecutar las orientaciones planteadas después de una ardua reflexión, acerca del contenido coexistente en ella. Por consiguiente, La aplicación de la teoría presentada en el estudio es confiable, debido que se extrajo de fuentes fidedignas, también se llevó a ejecución por el autor, fundamentadas en acciones

personales, criterios legales, personales y jurídicos. Para facilitar y ampliar el horizonte de conocimiento al momento de accionar dentro de una empresa o institución.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Una limitación de esta investigación fue la disponibilidad de datos. Dependiendo de la accesibilidad a la información dentro de la institución educativa 20135 CHILCA, fue difícil obtener datos específicos sobre el procedimiento administrativo y el comportamiento organizacional, así como la percepción y experiencia de los directores respecto a estos temas. Además, la disponibilidad de recursos humanos y financieros para llevar a cabo la investigación en cierta medida limitó el alcance y la profundidad del estudio.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### ***1.7.1. Objetivo general***

Determinar de qué manera el procedimiento administrativo influye en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

### ***1.7.2. Objetivos específicos***

Establecer en qué medida el procedimiento administrativo influye en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

Establecer en qué medida el comportamiento organizacional influye en comportamiento individual como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

Establecer en qué medida la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

El procedimiento administrativo influye significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas***

El procedimiento administrativo influye significativamente en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

El comportamiento organizacional influye significativamente en comportamiento individual como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

La nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye significativamente en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135, Chilca 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. El procedimiento administrativo

La administración pública se rige en gran parte por el derecho administrativo, se origina cuando se integra un marco legal que no es análogo al ordinario, aplicable a la gestión del Estado, mediante sus instituciones; en tanto ello no ocurre, no aparece el derecho administrativo. En el transcurso de su existencia, el derecho administrativo fue conceptualizado de variada índole. No obstante, hoy podemos afirmar que solo se trata de una totalidad de principios y de disposiciones que han permitido la estructuración, la línea organizativa y funcionalidad de los diversos apartados concerniente a la administración estatal; asimismo, como sus vínculos se conectan con las demás instituciones públicas y con otro tipo de entidades privadas.

Podemos decir que el derecho administrativo es también una rama del derecho público, del cual se desdobla los preceptos del derecho administrativo cuya misión es edificar, sistematizar y condensar su naturaleza y disposiciones legales que constituyen la estructura, organización y funcionamiento de la administración pública, de sus vínculos con diversos órganos y entidades; de sus relaciones con otras instituciones del Estado y entidades privadas, lo cual genera una útil interacción entre la doctrina y la norma, lo mismo que entre la teoría y la praxis, en aras de una mejor regulación jurídica de la administración pública que redunde en un provecho social. (Fernández, 2016)

Para Vedel (1980), todo país civilizado tendría un derecho administrativo, debido a que se trata de un conjunto de disposiciones legales que delimitan la ejecución de

acciones del aparato estatal. La aparición del derecho administrativo, significa la sujeción del Estado al derecho como doctrina y desde esa perspectiva, diremos que se trata de un fenómeno jurídico moderno. El derecho administrativo estudia la organización de las normas internas a las entidades estatales, la potestad imperativa del Estado ante los ciudadanos y la relación entre la administración pública y las personas, naturales o jurídicas.

El objetivo de esta tesis es evidenciar los dispositivos legales administrativos con tal que la emisión de determinaciones por la administración, cuenten con validez y no sean arbitrarios; por el contrario, provechosos para la población. Estamos inmersos en la necesaria modernización del Estado peruano cuya prioridad es acabar con la burocracia, y demás flagelos que dinamitan la administración pública y que se evidencia en la ineficiencia, corrupción de funcionarios y parsimonia administrativa. En esa línea, es importante señalar que el Derecho Administrativo cumple el rol de precisar de manera eficiente, las instrucciones pertinentes que debe seguir la administración para conseguir la esquematización de las entidades públicas, la sistematización de los trámites y los actos administrativos que no deben vulnerar los Derechos Fundamentales de las personas y el desarrollo económico de los ciudadanos en comunidad. (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).

El procedimiento administrativo es una gama de actos y diligencias que se realizan en las oficinas de las entidades estatales, y que van orientadas a la respuesta administrativa de un acto público y que sus resultados jurídicos son de carácter individual o individualizable sobre las obligaciones de los administrados. El procedimiento

administrativo está integrado por un conjunto de actos dirigidos a preparar una decisión común. Entre ellos puede haber actos procedimentales referidos al trámite que se realiza y actos administrativos como las resoluciones, que constituyen decisiones de la autoridad administrativa. (Osinermin, 2017) En la misma línea, Gordillo (2013) corresponde a “la parte del derecho administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación de impugnación de la voluntad administrativa” (p. 458). Dicho procedimiento se encarga de la participación y defensa de los interesados (un particular, un funcionario o una autoridad pública; una persona jurídica, p. ej. una asociación de vecinos, usuarios, interesados o administrados). En las fases del ejercicio de la administración pública, sea de tipo individual o general; se debe preservar el derecho de intervenir en la tramitación administrativa en lo referente a la defensa y oportunidad de intervención de los usuarios.

## **2.2. Principios del procedimiento administrativo**

Los principios del procedimiento administrativo constituyen el inicio de las normas jurídico administrativas que regulan el procedimiento administrativo; sirven de criterio de interpretación de las disposiciones normativas; en que, según la casuística o vacíos normativos, sirven como formas de unificación; asimismo tenemos que estos principios suponen una base fundamental del mismo. Este tipo de principios son directrices que contienen en su naturaleza, las regulaciones procesales dogmáticas, porque los principios que fundamentan este tipo de procedimiento no tienen que ser los mismos que aquellos que nutren al Derecho Administrativo, estos; sin embargo, deben notificar a los distintos ordenamientos jurídico-administrativos, verbi gratia, la esencia jerárquica del

colectivo sobre el individual. De esta manera, los principios del procedimiento administrativo conforme a la ley N.º 27444 (2001). Ley del Procedimiento Administrativo General son los siguientes:

### **2.2.1. Legalidad**

El principio de legalidad, en sede penal, está regulado en el literal “d” del inciso 24) del artículo 2º de la Constitución Política del Perú, según el cual “(...) Nadie será procesado ni condenado por acto u omisión que al tiempo de cometerse no esté previamente calificado en la ley, de manera expresa e inequívoca, como infracción punible (...)”. Igualmente, ha sido recogido por los principales instrumentos del Derecho Internacional de los Derechos Humanos (Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 11º, numeral 2); Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 9º; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 15º).

De otro lado, el principio de legalidad en sede administrativa ha sido esbozado conforme al inciso 1) del artículo 246º del texto único ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, el cual señala que “(...) Solo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad (...)”. Asimismo, el principio de legalidad “(...) se refiere a que todo el sistema administrativo público, tiene que estar sometido a la normatividad vigente, lo que usualmente se conoce como bloque de legalidad (...) en ese sentido, se necesita que exista una normativa que permita un tiempo justificable, conducta apropiada que califique como lícita y legal y que ningún dispositivo legal

prohibida el libre ejercicio de las acciones (...)". Asimismo, el principio de legalidad surge como una salvaguarda de los derechos de los usuarios y un criterio rector en el ejercicio del poder punitivo del Estado democrático. (Santy, 2017)

### **2.2.2. Razonabilidad**

El numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que las resoluciones emitidas por la administración estatal, cuando establezcan deberes, que las transgresiones estén debidamente acreditadas, impongan sanciones, o establezcan límites a los administrados, deben ceñirse a los cánones de sus atribuciones y preservando los elementos por emplearse y los fines públicos en obligación de salvaguardar, con el objeto de que únicamente se rebata lo imprescindible para conseguir el cometido. En ese sentido, de una interpretación literal del mencionado precepto legal, podemos inferir tres requisitos que deben tomarse en cuenta para poder determinar el contenido del principio de razonabilidad en materia de decisiones administrativas.

El principio de razonabilidad es invocado en las decisiones que toman los responsables administrativos, que elaboren obligaciones, den calificación según el grado de infracción, aplicación de sanciones o establecimiento de parámetros a los administrados. Este principio exige que este tipo de decisiones, se emitan teniendo en consideración la proporción entre los medios que se planea emplear y los fines estatales que amparar, a fin de que únicamente se utilice lo estrictamente necesario para que el cometido otorgue conformidad al requirente. De ahí que, para aplicar el principio de razonabilidad sea necesario que nos encontremos ante actos de gravamen de dar, hacer

o no hacer en sede administrativa, como puede ser; entre otros, la determinación de un tributo o la exigencia de un requisito en el esquema de un procedimiento administrativo.

Lo antes referido consiste en acoplarse a una cadena de eventualidades que no terminan en la imposición de castigos, y de limitaciones, en vez de ello, se orientan a que toda acción a todo acto o disposición esté acorde a la materia administrativa en donde se tome una decisión vinculante para el administrado. (Lucchetti, 2009). También en la sentencia Exp. N.º 1209-2006-PA/TC - Lima (2006); el principio de razonabilidad obliga a que la orden restrictiva tenga asidero en tanto y en cuanto exista la necesaria utilidad de salvaguardar un fin constitucionalmente valioso. Esta perspectiva garantiza el rigor de que prevalezcan, ante cualquier circunstancia, los Derechos Fundamentales y las leyes de carácter constitucional, por convertirse en requisitos indispensables del debido proceso y el Estado de derecho.

En mérito a este principio, es imprescindible que las restricciones surjan en función de preservar o tutelar una motivación constitucionalmente valiosa. Es la salvaguarda de motivaciones constitucionalmente importantes la que, efectivamente, tiene sustento en determinadas acciones del Estado en apego irrestricto a los Derechos Fundamentales. Desde esta óptica, los límites de nuestros Derechos, coinciden con el principio de razonabilidad siempre que se salvaguarde un propósito legítimo y, sobre todo, de orden constitucional.

### **2.2.3. Imparcialidad**

Existen cánones irresolubles que, como rectores, deciden el desarrollo y la sustentación de todo procedimiento en lo administrativo y/o judicial. Es irrestricta la obligatoriedad de considerar el principio de imparcialidad en la aplicación de toda norma, pues esto únicamente garantiza que no sean vulnerados las atribuciones de los usuarios. En este sentido podemos afirmar que los principios forman parte de la estructura de la norma constitucional, por lo tanto, son de uso fundamental para la interpretación de la norma jurídica, por tanto el principio de imparcialidad debe comprenderse, dentro de la doctrina del derecho, como un aforismo propio, debido a que su misma herencia exigen a que las resoluciones en administración, se emitan considerando la objetividad de razonamiento e invocando las disposiciones legales pertinentes según los casos específicos y bajo el respeto irrestricto de los derechos de los usuarios. De este modo se garantiza la ponderación de los valores y que la administración no someta a su yugo la decisión de un determinado proceso en la vía administrativa. (Charcopa y Trelles, 2021)

Para López (2020) la imparcialidad es un criterio propio de la Justicia, el cual establece que las decisiones deberían tomarse siguiendo criterios objetivos sin dejarse llevar por influencias de otras opiniones, prejuicios o por causas que tengan como arquetipo determinados detalles por no ser oportunos para ser tomados en cuenta, por la función del juzgador. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la imparcialidad no significa el no ser parte. La imparcialidad constituye una especie determinada de la motivación, consiste en que la declaración o resolución en un proceso judicial, se oriente

en el deseo de decir la verdad, de dictaminar con exactitud, de resolver justa o legalmente.

La imparcialidad tiene su basamento en tener el criterio claro al momento de que el juzgador emita una opinión o una resolución judicial siendo objetivo y teniendo siempre presente que lo que debe primar es la objetividad y la presunción de inocencia en todo momento. Además, no se puede concebir un concepto de justicia si la vemos como una venganza. Este precepto debe sumergirse en el objeto. Por ello decimos que el principio de imparcialidad es un estadio superior al de la simple “*imparcialidad*”. Se infiere de esta afirmación que la imparcialidad es la superación de las estructuras de obtención coactiva por heterotutela.

#### **2.2.4. Presunción de veracidad**

Para Santy (2019) Este principio se suspende si se evidencian medios probatorios que señalen que lo argumentado en elementos documentarios o de declaraciones juradas se contradicen o no contrastan con lo que señalan los actos. Sobre el particular, el examen que logre visibilizar la transgresión al principio de presunción de veracidad, la base del escrito o declaración jurada será materia de indagación y control, esta evaluación permitirá los insumos necesarios que causen convicción sobre la prolijidad de engaño o medidas inexactas en el rol prioritario de los responsables que asumen la jefatura de la institución en la administración del Estado.

### **2.2.5. Buena fe**

El tratadista Ospina (2010) considera a la buena fe como un principio general de derecho, y, como tal, aplicable en el derecho administrativo, especialmente en las relaciones suscitadas entre la Administración Pública y los particulares. Siendo la Buena fe, un principio rector de todo acto jurídico, y que inclusive sobrepasa la propia legislación positiva y de la cual se nutren las normas. Comprendemos esto como un presupuesto imprescindible de interpretación, vinculación y que fundamentan las normas positivas, por lo que explica en qué circunstancias se dan o expresan y la relevancia de los fundamentos principales del derecho en los ordenamientos jurídicos como el nuestro.

### **2.2.6. Participación**

El principio de participación aparece formulado por la Ley en términos considerablemente amplios, que incluyen no solo la participación propiamente dicha (en los procedimientos administrativos y, más en general, en los asuntos públicos), sino también un derecho de significado autónomo, pero con un indudable valor instrumental en relación con el de participación, como es el derecho de acceso a la información en poder de las entidades públicas. (Valencia, 2013).

### **2.2.7. Responsabilidad**

Obliga a las entidades públicas a responder por las transgresiones ocurridas contra los usuarios, a propósito de un mal servicio brindado por la propia actividad administrativa y ejecutada por funcionarios. Por lo que, a estas alturas de nuestros estudios, corresponde señalar que las instituciones y sus funcionarios asumen la

responsabilidad de sus actos en concordancia con el ordenamiento jurídico y la normatividad vigente del país. (Solís, 2016)

### **2.3. Nulidad y eficacia del procedimiento administrativo**

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014) los conceptos validez y eficacia de los actos administrativos precisando además sus diferencias. Así, tenemos que, la validez del acto se determina a partir de la conformidad del mismo con el marco legal vigente; asimismo, se acepta como un acto eficaz, desde el momento en que esos actos producen efectos a favor de los usuarios y como competencia natural del Estado. La eficacia es un momento de la gestión administrativa que se consolida con los resultados del acto administrativo en ejecución. Esto, se supedita que el acto administrativo precise el cumplimiento de la norma que a su vez se rija a un restricto apego al marco legal que lo regula.

Para Rodríguez (2021) la noción de validez del acto administrativo está directamente vinculada con el principio de legalidad. Un acto administrativo será válido en la medida que su generación se haya realizado de conformidad con el ordenamiento jurídico, lo que importa que todos los requisitos constitutivos para su emisión se configuren sin vicios trascendentes.

#### **2.3.1. Validez**

La presunción de validez es un efecto realmente válido, mientras que su nulidad no sea expresamente declarada por la autoridad administrativa o por la autoridad jurisdiccional según el grado de sus competencias y los tiempos definidos de cada

proceso. Este precepto concreta la presunción *iuris tantum* (admite prueba en contrario); sirviendo de tutela, para los determinados actos de la Administración Pública, en lo que respecta a sus deberes públicos. Puesto que las inconformidades de los administrados deberán ser analizadas por las autoridades competentes, para el debido control de la legalidad de todas las acciones realizadas en el marco de los procesos administrativos y sus consecuencias. (Danós, 2014)

### **2.3.2. Nulidad**

Es toda condición jurídica que deja sin efecto todo acto jurídico. En ese sentido, produce ineficacia y suspende todo procedimiento realizado hasta su declaratoria de nulidad. Esto, debido a que los requisitos son descartados por su invalidez o por incurrir en las propias causales previamente establecidas de nulidad que se prevén en la aplicabilidad del ordenamiento jurídico. La nulidad imposibilita que esta acción no tenga ningún tipo de resultado; cabe señalar que es como si aquel acto nunca se efectuó. Sobre este punto, debemos mencionar un tema importante. Tenemos que la Ley N.º 27444 tiene en su seno la nulidad del acto en una divergencia entre las normas constitucionales y las demás leyes positivas; por ello, los funcionarios no cuentan con la potestad, para determinar si un acto está o no en concordancia con criterios constitucionales o legales, según sea el caso. Solo tienen la atribución de la aplicabilidad de sus normas de procesos administrativos.

Así, cabe señalar que, al emitirse una disposición que tiene como premisa el respeto del derecho de los usuarios; no obstante, si esta norma contraviene las leyes de carácter constitucional, el funcionario no puede dejar de aplicar la norma reglamentaria,

Ya que prescinde de la atribución para realizar el control de legalidad y no emitir el acto debido a la naturaleza de la disposición legal que puede estar al margen del ordenamiento jurídico o contravenir la Carta Magna. (Círculo de Arbitraje con el Estado [CAE], 2018)

### **2.3.3. Notificación**

La Ley del Procedimiento Administrativo General define notificación personal como aquella que se realiza en el domicilio del administrado. Para estos efectos, se consigna como tal, el indicado por el sujeto en el debido procedimiento. Si no existiera esta atinencia, corresponderá precisar, como domicilio del administrado, el que aparece. La notificación personal, según la Ley del Procedimiento Administrativo General, se entenderá con la persona que deba ser notificada o con su representante, pero, de no hallarse presente ninguno de ellos, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, tras dejarse constancia de su nombre, documento de identidad, relación con el administrado y firma.

La modificación que se introduce en este aspecto es que, en caso de que la persona se negase a firmar, se deja constancia de ello en el acta, así como de las características del lugar donde se notificó. Consignado en el documento nacional de identidad del administrado. Para Pando (2011) en principio se debe conocer la fecha de vigencia del acto y notar si se agotó o no la vía administrativa y evaluar los recursos debidamente necesarios. La instancia ante la que los recursos deben ser debidamente presentados, para consecuentemente ser atendidos. Y la temporalidad claramente expresa, para ser interpuesto. Ello permite que el administrado pueda saber realmente

qué hacer cuando le notifican un acto administrativo, y si corresponde que reclame en la vía administrativa o en la vía judicial. La mayor de las veces, el ciudadano común tiene la percepción de que siempre tiene que reclamar ante la administración y ello no es siempre así.

La notificación que contenga error en su contenido, no tendrá resultado legal alguno hasta que el interesado manifieste expresamente haberla recibido. Según el artículo 26 de la Ley N.º 27444. Ley del procedimiento administrativo general, (2001) en supuesto en que la notificación haya sido tramitada sin las formalidades y los elementos legales pertinentes, la autoridad dispondrá las subsanaciones que hubiera a lugar, sin perjuicio para el administrado. En ese entendido, el no rechazo a la vigencia de una notificación, se da por sentado que sus efectos comienzan desde la fecha misma en que se realizó tal comunicado de los hechos.

#### **2.4. Comportamiento organizacional**

Teóricamente es el campo de estudio y la aplicación de conocimientos sobre la estructura acerca del comportamiento en relación de cómo actúan las personas dentro de las organizaciones que influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general. El comportamiento organizacional nace gracias a la comunicación, articulándose por partes para comprender el comportamiento humano dentro de una institución, donde prevalece la forma de comunicarse y asimilar la información. La conducta organizacional definida el describir, predecir, controlar y comprender un sinnúmero de acciones dentro de un contexto específico. Normado para

la utilización por individuos, en el seno de una institución, que está provisto de reglas, principios sustanciales, excepciones y conducta funcional.

Para Alvarez (2018) el libro de comportamiento organizacional, administración de personas y organizaciones plantea una visión sistémica sobre el desenvolvimiento de la fuerza laboral en las corporaciones. Aquí puede distinguirse un estudio de nivel deductivo comienza desde lo macro (desde el punto de vista colectivo) y va a lo micro (acciones competentes a lo personal); así, podemos apreciar cómo estos dos tipos de comportamientos se fusionan y convierten en una sola unidad. La conducta grupal en una corporación, permite supervisar o avizorar aspectos manejo de la comunicación, socialización de equipo, o redacción y sustentación de un informe. Asimismo, se encarga de la calidad de la percepción, de los criterios optativos, de acuerdo a las circunstancias y la resolución de problemas de acuerdo a determinadas exigencias, entre otras cosas. Del mismo modo, evalúa el *modus operandi*, individual y colectivo de los sujetos; además, examina la atmósfera organizacional, teniendo como premisa, que ninguno de los colaboradores tiene un comportamiento análogo a otros y que, sin embargo, aquello, no es áspice para no fomentar la unidad y la sincronía organizacional, efectivamente necesaria para conseguir los propósitos y objetivos de la corporación.

Daft, (2019) la teoría organizacional brinda las posibilidades necesarias, para, desde un contexto amplio, analizar y comprender cuales son las causas que lleva a una empresa boyante como *Lehman Brothers*, sucumba, y otra como *Bank of América* aparezca así de pronto y llegue a convertirse en un gigante de la banca mundial. La teoría organizacional nos proporciona los elementos necesarios, para tener mejores

luces y entender qué acontecimientos del pasado decidieron la suerte de las empresas y la trascendía de las decisiones que marcaron un antes y un después. Del mismo modo, como estas acciones pueden determinar el tipo de futuro que se prevé debe experimentar la corporación. Este tipo de estudio, es muy beneficioso, para superar todos los estándares que coadyuven a mejorar las técnicas y la dinámica interna de la administración a fin de efectivizar sus procedimientos y operaciones. Asimismo, podríamos afirmar que, en la actualidad, las gerencias de las corporaciones, afrontan una elevada expectativa, tanto de los gobiernos, cuanto de las organizaciones y del personal, con tal de que sus niveles éticos y profesionales, estén a la altura de sus productos y servicios que propendan a la mejoría de la calidad de vida de las personas. Cabe destacar que se hace necesario para que exista un comportamiento y una gestión administrativa de calidad en las instituciones educativas debe existir y que todos los individuos lo tengan claro en su conciencia la ética y la responsabilidad social.

## **2.5. Teoría de las relaciones humanas**

La Teoría de las Relaciones Humanas considera que las motivaciones de los trabajadores sólo son de índole económica y psicosocial, omitiendo las necesidades de aprendizaje y actualización de conocimientos y las referidas a la concreción del trabajo en sí. Los experimentos de *Hawthorne*, liderados en primer término por Mayo y que dieron comienzo a la idea de hablar acerca de las relaciones humanas, benefician a las acciones comunicativas hacia adentro de la empresa, así como aportan en transferir la información y cultura organizacional; no obstante, aquello no brinda los instrumentos explícitos que alienten la creación y transmisión ni desarrolla el vínculo de la empresa

con su entorno intrínseco y extrínseco, como insumo suficiente de conocimientos y experiencias previas. (Flores, 2005). Esta innovadora teoría planteada por Elton Mayo y sus colaboradores en una secuencia de investigaciones realizadas en la planta de *Hawthorne* de la *Western Electric Company*, entre 1927 y 1932, obteniendo como resultado la no existencia de un vínculo directo entre eficacia y condición laboral. Condiciones como: remuneración, horario, otros, empero, este estudio demostró que, tener siempre motivado al colaborador y observar su estado de ánimo, así como evitar la rutina y un real trabajo en equipo, contribuía significativamente en la alta productividad y por ende, rentabilidad, de la corporación. (Mancera, 2016)

Elton Mayo considerado el creador de la teoría de relaciones humanas reveló que, en el proceso de las entrevistas realizadas a los empleados, ellos sentían que se les tomaba en cuenta como personas y en correspondencia a ello, su estado de ánimo mejoraba y, por ende, producían más. Por lógica, lo conveniente es promover la interacción entre individuos y elevar el interés de los empleados, influenciando en la moral y la conformidad de los mismos. Principalmente, esta acción conducía al análisis del efecto psicológico del empleado y la repercusión en el trabajo en correspondencia con la condición física en el trabajo. También mayo, expuso que, sin colaboración y apoyo del grupo, el acceso a ser considerado, a ser escuchado era remota e imposible. Por consiguiente, la integración del hombre en grupos de trabajo mediante la interrelación personal era relevante, logrando llegar a las conclusiones:

### ***2.5.1 El nivel de producción es resultante de la integración social***

Mientras más integrado socialmente este el hombre, su productividad será mayor, estando determinado por expectativas y normas sociales que rodean al individuo.

### ***2.5.2. El comportamiento social de los trabajadores***

El gerente debe considerar al trabajador como miembro del grupo.

### ***2.5.3. Las recompensas y sanciones sociales***

La remuneración económica como motivación se consideran secundarias en el establecimiento de rendimiento del trabajador, este debe producir lo que socialmente está establecido, para no perder el respeto del grupo, por consiguiente, debe producir lo pautado.

### ***2.5.4. Los grupos informales***

La investigación fue orientada hacia el estudio del aspecto actitudinal de los colaboradores de la Institución.

### ***2.5.5. Las relaciones humanas***

El conocimiento del establecimiento de las relaciones conlleva a obtener un mejor resultado de los trabajadores. Respetar al individuo como ser único e irreplicable.

### **2.5.6. Importancia del contenido del cargo**

Mayo también señaló que los individuos simples y repetitivos son monótonos y afecta negativamente al trabajador y su eficacia.

### **2.5.7. El énfasis en los aspectos emocionales**

Los factores emocionales del comportamiento humano, es un encargo realmente serio para los estudiosos interesados en profundizar sobre la a veces inescrutable teoría de las interrelaciones humanas.

Esta teoría busca que los canales de comunicación entre los empleados y los empleadores, sea óptima y efectiva, lo que redundará en un mejor clima laboral. Esto, persigue la realización de juntas frecuentes con el personal, teniendo como objeto la participación de los colaboradores, consiguiendo la identificación en los trabajadores y su rol y beneficio, para la corporación.

## **2.6. Ventajas y desventajas**

Considerados como tales a los hábitos y a las reglas sociales que nos erigen como individuos capaces de socializar con otros individuos y de realizar acciones que beneficien a nuestros semejantes o les ocasionen perjuicios. Es, en resumidas cuentas, el *modus operandi* de los individuos en su hogar, en su centro laboral, en la sociedad, entre otros ámbitos. Todo ello es la pertinencia de estudios de las relaciones humanas. Escuela Europea de Dirección y Empresa (2018) los futuros profesionales dentro del área de recursos humanos necesitan los conocimientos y habilidades necesarias para poder

liderar el cambio en las organizaciones, conjuntos multidisciplinarios con condiciones para trabajar mancomunadamente y así lograr efectivamente la meta general de la corporación contagiados de un clima consonante entre quienes conforman este grupo, demostrando solidaridad y colaboración que consolide los cimientos de la satisfacción de los métodos aplicables en la dinámica de la corporación.

La perspectiva del «hombre máquina» de la ingeniería, es reemplazado por un ciudadano que es acreedor de un buen trato justo y decoroso. La teoría humanista persigue que el individuo se consagre como humano con valor por encima de todo aspecto y se encarga de que se proyecte siempre en un ambiente de desarrollo y que lo motive a siempre superarse, asimismo, a un nivel de dignidad y humanismo por esencia. Da silva (2021) también demostró que una buena comunicación interna puede hacer que los empleados se sientan más felices con sus funciones y esto aumenta la satisfacción del cliente en un 40%. Esto es el resultado de que cuando los funcionarios conocen los objetivos institucionales, aportan significativamente a la entidad.

### ***2.6.1. Conducta Individual***

Es un conjunto de acciones del individuo en un entorno o frente a algo. Es un estado de la conciencia, resultado de la experiencia, que influye sobre las reacciones y reflejos que socializa un individuo con el resto o frente a situaciones de diversa índole, y que ponen a prueba su carácter. Una persona ingresa a una organización con todo su bagaje psicológico, es decir, aporta a la organización sus habilidades, destrezas, valores, percepción, actitud, motivación, esperanzas y metas y demás aspectos característicos de su temperamento. Muestra actitudes, sabiduría, conocimientos y habilidades que

pueden o no estar en línea con las metas de la organización. Desde una visión distinta, la persona ingresa en la organización como un todo, como sujeto indivisible, por cuanto encierra en sí mismo, su identidad personalísima psicológica; con la cual ingresa a interactuar con otros sujetos, que, a su vez, ingresan con la suya propia.

**A. El subsistema cognitivo.** Acervo de habilidades intelectuales, resultado de los aprendizajes y sus procedimientos, resultado tenemos de la inteligencia y la creatividad. El individuo, debido a sus notables capacidades adquiere determinados conocimientos, realizan ecuaciones matemáticas y lógicas. Puede llegar a sintetizar volúmenes de información que se le provee y con todo ello, tiene facultad autónoma de tomar decisiones por las cuales será retribuido, ascendido, reconocido o recibirá una sanción.

**B. El subsistema emotivo / afectivo.** Abarca necesidades fisiológicas o básicas del ser humano; en este apartado tenemos a la necesidad de alimentarse, de calmar la sed, de respirar, necesidad de asentar en un lugar determinado, entre otras necesidades elementales. Estas necesidades deben ser atendidas por las organizaciones para conseguir que seres humanos laboren en un clima estable, de comodidad y brindándosele todas las condiciones elementales de seguridad.

**C. El subsistema conativo.** Es la autoexpresión a través del comportamiento integral del individuo, expresándose en la organización, como sus palabras, gestos, acciones y actividades laborales, que se expresarán en lecciones diarias y permanentes. Roles, tareas y funciones.

### **2.6.2. El individuo en la organización**

El estudio de las industrias no considera la existencia e importancia que tienen las características individuales entre los integrantes de la organización, tendrán dificultades en el momento en que exista la pretensión de incorporarse en la práctica, al ingresar a las instituciones al momento de resolver conflictos que puedan originarse en la interacción humana. Socializar las fuentes de información, en el interno de la Administración Pública, supone apostar por la mejora de los servicios que brinda, como una alternativa, para encontrar soluciones factibles y que, partiendo de un foco inicial protagonizado por los docentes a cargo de compartir información mediante el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), se convierta en un referente para todos los miembros de la entidad. Cabe señalar que los instrumentos básicos que propenden a fortalecer el comportamiento organizacional de los servidores, es un aspecto insoslayable en el debido estudio de la Gestión del Conocimiento de las entidades en la actualidad. Pues, se apuesta por la calidad del servicio y una cultura del conocimiento. El comportamiento organizacional puede comprenderse mejor considerando una serie de variables a nivel individual:

**A. Variables a nivel individual.** Se dice que los líderes, a diferencia de los padres, deben trabajar con seres humanos viejos, o con lo nuevo, los primeros para dejarse influenciar por los demás. Cuando las personas ingresan a una organización, son un poco como autos usados. Todos son diferentes. Algunos de ellos son de "bajo kilometraje", se comportan con cautela y están expuestos solo a un elemento limitado de la realidad. Otros estaban "demasiado cansados" después de innumerables caminos

difíciles. Esta metáfora sugiere que las personas ingresan a una organización con ciertas condiciones que inciden en su conducta social en el seno de un centro laboral: esto, en lo referente a la edad, género y estado civil; cualidades personales; principios y condiciones éticas; toma de decisiones individuales, cualidades cognitivas, automotivación e inteligencia emocional como resiliencia frente a circunstancias o eventos adversos.

### **2.6.3. Actitudes**

Consiste en ser la forma de responder ante un determinado suceso. Lo que conviene es contar con individuos que, ante cualquier situación, mantengan la ecuanimidad, la serenidad y ante algún inconveniente o en las circunstancias más adversas, actúen dentro de los cánones que la inteligencia emocional les permita. Las actitudes son evaluaciones positivas o negativas de objetos, individuos o situaciones. Reflejan cómo se siente una persona acerca de algo, y afectan especialmente la reacción de una persona ante las personas, los objetos y las situaciones en las que está involucrada. Las actitudes se relacionan con todo organismo social porque:

- Las actitudes, forman una actitud hacia varios aspectos del mundo. Así, los miembros de una institución buscan en sus superiores, sistemas de control, normas establecidas, políticas implementadas y otros factores organizacionales relevantes.

- Las actitudes, crean una base emocional para las relaciones humanas y el paralelo que puede haber en objetivos en común entre una persona y otra. Por lo tanto,

la conducta actitudinal de los colaboradores, están en función del buen clima laboral o los abrumadores enfrentamientos de los miembros de la institución donde laboran.

- Las actitudes están organizadas y cercanas al núcleo de la personalidad, es decir, ciertas actitudes son permanentes y duraderas, pero pueden cambiar.

En relación con el propósito de esta investigación anterior, se puede concluir que los integrantes de la organización afianzarán el esquema programático institucional, como son, los objetivos, la metodología, políticas internas y cadenas de mando, entre otros aspectos que propenden a la integración o la disconformidad de los colaboradores, lo cual conlleva al desarrollo de una conducta formal o, en cambio, aparecerá la indisciplina y conflictos internos. De esta manera, una persona puede adoptar un comportamiento específico hacia su trabajo y hacia la institución, que resulta del hecho de sentirse satisfecho con el trabajo realizado, lo que puede expresarse en una cierta identificación y participación activa en la institución, así como en el compromiso, la lealtad y la protección.

**A. Fundamentos del comportamiento individual.** Para encontrar la conexión entre el comportamiento individual en el contexto de las organizaciones, primero debemos describir al comportamiento y sus diversas manifestaciones, elementos y factores que lo influyen. Definimos conducta como la forma de ser de un individuo y las acciones que realiza para adaptarse a su entorno. El comportamiento es una respuesta a un estímulo que incluye componentes psicológicos, fisiológicos y motores. Relacionando el comportamiento individual con las organizaciones y comprendiendo que

son elementos sociales, es interesante conocer como la psicología social se enfoca en el comportamiento humano, sus principales campos de investigación son:

La socialización, esta se define como el proceso de adaptación o formación a un determinado entorno social. De esta manera, los sujetos asimilan la normatividad, que, como reglamento, norman la conducta funcional entre los integrantes de la sociedad, los estamentos de los que son parte y las demás personas con las que socializan en un entorno laboral en común.

Un cambio de actitudes, generalmente consideradas como disposiciones afectivas aprendidas, resultantes de una reacción a ciertos objetos, personas o grupos. Afiliación social, entendida como el poder y la influencia de factores que determinan con quién y cómo se relacionan los individuos, si es que se relacionan, ya sea que busquen influir o ser influenciados por otros. Estructura y Dinámica de Grupo, que examina cómo el individuo y el grupo se influyen mutuamente, cubriendo temas como el liderazgo, sus funciones, estilos y eficacia. Las diferencias entre la personalidad y la sociedad, como el grado de motivación para el éxito, eran medibles y tienen una importancia decisiva para comprender el comportamiento humano en diversas situaciones sociales. Las actitudes hacia la autoridad y la percepción de una personalidad autoritaria están relacionadas con ciertos aspectos del comportamiento social.

**B. Comunicación interpersonal.** Los psicólogos sociales consideran el lenguaje y la comunicación como factores centrales en la organización de la vida social. La comunicación no verbal se presenta como una comunicación inconsciente compleja que

utiliza el lenguaje corporal y es la base para el funcionamiento armonioso de la comunicación social.

La cognición social implica el estudio de cómo las personas explican su propio comportamiento y el de los demás, así como los efectos de todos estos procesos en la cognición y la motivación.

Una vez conocida la perspectiva de la psicología sobre el comportamiento individual y explicados algunos conceptos muy útiles en nuestra investigación, combinamos estas ideas con lo que define el comportamiento organizacional como los elementos clave del comportamiento individual, que, según Robbins, están representados por historias de vida. características, habilidades, personalidad y aprendizaje, variables individuales fácilmente identificables en todas las personas.

**C. Características biográficas.** Los supervisores pueden considerarse de fácil acceso y suelen contener información sobre el historial del empleado. Además, permiten al empleador entender mejor quién es su empleado y darle responsabilidad y desafíos de acuerdo a su perfil personal. **Habilidades individuales:** Es la capacidad que tiene una persona para realizar diversas actividades, donde no todas las personas son iguales, por lo que se trata de adaptar las habilidades de las personas y encontrar la forma adecuada de utilizarlas. La capacidad afecta el nivel de desempeño y satisfacción de los empleados. Las habilidades se pueden dividir en dos áreas de aprendizaje, a saber:

*Habilidades Intelectuales.* - Son aquellas que utilizamos para la actividad mental, se puede medir mediante pruebas o experimentos de organizaciones, escuelas,

agencias gubernamentales, existen siete dimensiones: Habilidad numérica, verbal, comprensión, velocidad perceptual, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria.

*Habilidades físicas.* Existen requisitos necesarios para realizar tareas que requieren fuerza, potencia, habilidad donde la dirección reconoce la capacidad física.

**D. Personalidad.** Definámosla como la forma en que una persona se comporta con los demás y con su entorno, o podemos decir que personalidad es un término generalmente utilizado para definir qué es único, un individuo, qué tiene un individuo, qué cualidades lo diferencian de otras personas. Su criterio personal, sus reacciones y la conducta individual no ensamblan por separado, la personalidad de un sujeto; está escondido justo en el núcleo de estos elementos particulares. Hablamos de la búsqueda de encontrar todas las características personales que permitan identificar a las personas, al final de varios estudios se consideraron dieciséis rasgos de carácter, que de manera más general reflejan el comportamiento de un individuo de cierta manera. El indicador de tipo Meyers-Briggs (MBTI), una prueba de personalidad de cien preguntas, clasifica a las personas en cuatro tipos de personalidad: extrovertida o introvertida, sensible o intuitiva, racional o apasionada y observadora o reflexiva.

Se entiende por personalidad, al conjunto de características personales que indican motivos, sentimientos, valores, intereses, actitudes y capacidades; Organizados en un entorno social, cultural y familiar, decimos que este elemento tiene un efecto decisivo en el desempeño laboral y el éxito de la organización, también debemos saber que tienen un potencial especial en muchas características organizacionales,

personalidad para predecir el comportamiento de las personas en las organizaciones, orientación al logro, autoritarismo, maquiavelismo, autoestima, autocontrol y capacidad de asumir riesgos. Orientación al logro las personas con alta necesidad de logro se esfuerzan constantemente por hacer mejor las cosas. Buscan incansablemente el éxito en actividades donde los retos son su mayor motivación.

## **2.7. Variables a nivel grupal**

El comportamiento de las personas en un grupo es más que la suma de las partes minoristas de cada individuo. El desafío es mayor al saber que las personas tienden a comportarse en grupos y a solas, de manera muy diferentes. En lo que se refiere al comportamiento colectivo, incluidas las normas, los roles, la creación de equipos, el liderazgo y los conflictos, el siguiente paso para comprender el comportamiento organizacional (CO) es estudiar el comportamiento.

### **2.7.1 Nivel grupal**

Para Blewett (2012) la materia decisiva, para conceptualizar la naturaleza de grupo, se circunscribe al modo en que este es entendido. Chiavenato (2009) en su teoría "Un grupo lo conforman más de dos personas que interactúan mutuamente y se relacionan entre sí y con las demás"... "debe entenderse como aquellos individuos cuyos canales de comunicación son permanentes y siguen una línea de tiempo prolongada"... "la cantidad de sus integrantes no supone ningún inconveniente para interrumpir a que cada uno de ellos, interactúen con total normalidad entre ellos y con otras agrupaciones".

**A. Formales:** todos aquellos definidos por la venta organizacional, con objetivos y tareas bien planificadas. En estos asociados, las acciones por los que la responsabilidad pasa es la estipulación hacia los objetivos con resultados. Están divididos en los siguientes grupos:

**B. Caterva de autoridad:** Se determina por el compromiso formal de jefatura y definidos por el organigrama. Está compuesto de subordinados que reportan a bocajarro a un apoderado poliedro.

**C. Tropel de tareas:** lo establece la propia institución, son, en suma, aquellos trabajadores cuya función es realizar una determinada actividad; aunque, las fronteras de la senda de calado están parametrados a su superior inmediato según la nomenclatura interna de la entidad. Puede rebasar compromiso de mando. Por ejemplo, ejecutivos de una aseguradora, capital humana de una entidad, avituallamiento y otros empleados, que en el segundo de un abrasamiento u otro accidente constituirían una trocha de faena.

**D. Asociados temporales o creados «a propósito»:** se conciben para hacer tareas, proyectos o actividades de talante provisional. El conjunto tiene una duración pequeña, disolviéndose una vez concluida su representación u obtenido su indiferente. Se puede tratar de un grupo de prospección y proceso, una delegación de estudio, un comité asesor, etcétera.

**E. Informales:** a diferencia de los formales, los asociados informales son acuerdos que no estructurados ni determinados de una manera riguroso por la empresa.

Estas condiciones se dan de manera espontánea, según sea el propio ritmo de trabajo y surgen casi por efecto gravitatorio debido a los requerimientos grupales y/o individuales del personal de la entidad. Para estudiar este aspecto con mayor pulcritud, lo describiremos de la siguiente forma:

**Tropel de espera:** La cuadrilla que pudiera residir o no alineada con grupos de dirección regular o de trabajo podría afiliarse para conseguir un indefinido peculiar con el cual esté avizor. Mejor dicho, un conjunto de atención. Los colaboradores que departen en sus horarios de ocio, para apoyar a un compadre despedido o para examinar mejores condiciones de incumbencia representan la formación de una unión para solucionar su afán común.

**Grupos de sencillez:** Llamamos a estas formaciones asociados de franqueza. Los acuerdos a los que llegan la gente, pueden estar relacionados a temas de aficiones, preferencias políticas u otros factores.

### **2.7.2 El proceder de un atajo**

Todo conjunto humano se concibe como un sistema social, constituido por las actividades, interacciones y la emotividad que se dan entre el jurado del atajo. Los sistemas sociales poseen dos componentes:

- El sistema forastero, está referido a las acciones, interacciones y la disponibilidad necesaria para realizar los primeros.

- El sistema comarcal, constituido por las actividades, las interacciones y la afectividad que emergen espontáneamente entre la junta de la trocha a romper de lo que es requerido y de lo que es cubo.

Asimismo, estos sistemas describen la conexión entre el sistema foráneo, determinada por la jefatura y con el sistema municipal surgido de forma súbita; ello, con la intención de establecer las interacciones sociales más próximas al interior de las entidades.

## **2.8. Institucional**

Metas y objetivos del proceder organizacional:

Como objetivos y metas del Comportamiento Organizacional, Cariños (2007) en su obra comportamiento organizacional en exploración del cambio de Ventajas Competitivas indica que:

- Describir: en forma estratificada y didáctica del modo en que las personas tienen determinada conducta frente a diversas o diversas situaciones dentro del campo laboral.
- Enterarse: Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- Predecir: El comportamiento posible de los empleados
- Controlar: Al omitido parcialmente en las actividades humanas, en la obligación.

Permite que los administradores se comuniquen con un idioma en común, respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo impreciso enterarse: entienden las razones del porqué de su proceder y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo pronosticar, es consecuencia del primero y el santiamén, visto que, al adjetivar y comprender los gerentes, directivos, administradores, entenderán al personal, sus habilidades, cortejos intergrupales, tendrían la aptitud de presagiar cuáles empleados están comprometidos con la entidad, y cuáles optarán por el ausentismo, u otra actuación perturbadora en determinado periquete (lo que permitirá realizar las acciones preventivas que correspondan).

El neutral último del comportamiento organizacional, es llevar el control del personal dividido en: supervisores, gerentes, administradores, en quienes recae la responsabilidad de obtener los resultados fructíferos de los trabajadores, según el área en la que estén asignados. El proceso de habilidades, la obligación de clan, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr frase propósito.

### ***2.8.1. Características del comportamiento organizacional***

Para Uriarte (2022) Las principales características del comportamiento organizacional son:

**A. Chisme de la atmósfera.** Consiste en la observación del comportamiento de las personas en los diversos ámbitos de una entidad, desde una perspectiva macro, un enfoque grupal y un tratamiento personal.

**B. Por lugar común:** se pueden percibir variables como el nivel de productividad, el modismo del individual, la frecuencia de ausentismo, el confort en la misión, entre otras variables.

**C. Apertura de la circunstancia.** Consiste en compendiar data que recibe un tratamiento de los indicadores, para determinar determinada información y con ello nos permitan ser analizados, identificando las dificultades y las divergencias con material gráfico o didáctico, que favorezca a la organización.

*Por pauta:* se puede compilar datos a través de una pesquisa interna completada por el área de recursos humanos con el fin de entender datos cuantitativos sobre las tareas de cada cargo y datos cualitativos sobre las apreciaciones de las personas respecto a su género de encargo.

*Plan.* Consiste en enjuiciar un planificación u organización para mejorar un ámbito de preocupación o un conflicto entre los empleados. Por canon: el estudio de los datos de la averiguación interna contribuye a la toma de decisiones de la tesorería.

*Monitoreo.* Consiste en calibrar los avances del plan y los resultados entre los empleados a través de diferentes canales de comunicación y el uso de herramientas de tecnología que permitan optimizar la fluidez y la retroalimentación en la comunicación interna.

Por modelo: cada deán de área debe controlar que las nuevas estrategias planteadas por la administración se implementen de forma adecuada, a través de reuniones de clan o de reuniones individuales que permiten calibrar la raza de la misión respecto al grado de productividad.

## **2.9. Marco filosófico**

Para Marco (2016) esta característica constitutiva de la sociedad contemporánea fue analizada por Robert Presthus en el año 1962, en su obra *The Organizational Society*. En ella, señala que en la actualidad nos movemos en una sociedad que se organiza en mérito a roles determinados, a fin de conseguir la mediación del comportamiento de las organizaciones. En esa secuencialidad de análisis, nacemos en el seno de una organización, gran parte de nuestra vida, trabajamos dentro, para o por una organización, somos formados cognitivamente en organizaciones, una fracción regular de tiempo de recreación lo pasamos dentro de una organización y los países se estructuran a través de múltiples organismos públicos; Introducción a la gestión y administración en las organizaciones por lo que, su administración pública, vale decir, el Estado, y lo que lo conforman, son organizaciones.

En esa línea, la industria manufacturera, el sistema bancario, el sistema de salud, sistema educativo, instituciones científicas y filosóficas, clubes, sociedades de desarrollo, asociaciones, organismos no gubernamentales, etc., son apenas unos ejemplos de organizaciones formales. En lo que respecta a la administración, el concepto de sociedad organizacional propuesta por *Presthus*, se ha propagado desde su aceptación por numerosos paradigmas. (Chiavenato, en 2004; Drucker, en 1994; Etzioni,

en 1965). Se plantea que la impasibilidad permite apechar cuestiones fundamentales para el desarrollo humano y los estudios ciudadana, la pregunta por la realidad, la verdad y la noción por el bien y el derecho (ética) y por nuestra propia mercancía. En una sociedad en perpetuo transformación adonde la sapiencia y la tecnología generan posibilidades impensadas hace poca existencia, se hace necesaria la paciencia, fomentando la curiosidad que nos lleva a hacer las preguntas esenciales. ¿Quién soy yo?, ¿para qué estoy en el mundo?

Por nuestro elemento nos resurge la pregunta interesante, ya planteada por Kant: ¿Enseñamos impasibilidad o enseñamos a filosofar? Asumiendo que la paciencia supone una observación más profunda acerca de la efectividad, adonde cuestionamos el borde y el afligido, nuestras clases no pueden ser sesiones al museo, destino que deben convertirse en una juerga de la causa, que se abre a sus múltiples posibilidades. (Astudillo, 2019)

La humanidad organizacional interiormente de la conformidad es la forma en que se entiende a la sinceridad en un entorno organizacional, como resultado de la forma en cómo interactúan los sujetos en el seno de una entidad. También se entiende como el abanico de costumbres, funciones, interpretaciones, formas de comunicación y formas de actuar en una frontera cada vez más exigente en las organizaciones. A las letras organizacionales la comprenden los lineamientos de proceder y los rudimentos culturales propios de la compañía.

### **2.9.1. Instrumentos culturales propios**

**Comportamiento.** actitud y estilo de actuar de cada una de las personas que laboran en la empresa.

**Costumbres.** Comportamientos repetitivos individualizados sin una sesión exclusiva de bordón.

**Atavío.** bizarría de la delegación.

**Hábitos.** Comportamientos repetitivos, individualizados con un lapso específico de reiteración.

**Tradiciones.** Comportamientos repetidos y sociales que se celebran con una reiteración específica. Se necesita especificar el término, achacar una popularidad y un medio a cada quimera.

**Ritos.** Comportamientos sistematizados en función de sucesos relevantes para la entidad (Meza, 2006)

Se visualiza a la industria y a las personas por separado, sumergidas en un todo; equilibrando el planeta con la naturaleza del individuo y sus manifestaciones específicamente en las empresas. Considerando una visión empresarial de adquirir conocimiento dentro de un equilibrio emocional. Una personalidad en concordancia con el planeta interactuando con la industria. El movimiento humano, implica la influencia en el pensamiento como enfoque integrador, considerando las particularidades humanas, para este caso en específico laboral. Adicionalmente la influencia del Estado como ente

influye en las interrelaciones y voluntades del ente empresa y ser humano. Comprometidos cada uno de cumplir el rol que ejercen dentro de la sociedad sin dañar la relación existente concordante con el planeta.

## 2.10. Definición de términos

- **Procedimiento administrativo.** Es una secuencia de actos y trámites realizados en el seno de las instituciones públicas, que conllevan a la formulación de un acto administrativo que produce resultados jurídicos personales o individualizables sobre la primacía de un derecho y obligaciones de los usuarios.

- **Comportamiento organizacional.** García (2009) dinámica que se crea en una organización entre los individuos que laboran en una empresa de forma grupal y estructura de funcionamiento, con la intención de cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de la misma. Hay que considerar la tecnología disponible, la estructura organizacional, el sistema ambiental y el medioambiente, para efectuar la investigación de la conducta humana en el centro laboral.

- **Gestión administrativa:** Sanchez ( 2021) la gestión administrativa es un aspecto relevante de la empresa, a cargo de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible con el objeto de conseguir los objetivos y metas determinados corporativamente por la dirección de la entidad y divulgado para todos los colaboradores.

- **Director:** Figura responsable del funcionamiento de una empresa, dirigiendo actividades para el desarrollo de la institución.

**-Control:** Es de dominio sobre alguien o de una manera fiscalizadora como un mecanismo administrativo para cumplir los objetivos, cumpliendo las normas y pautas reglamentadas evitando así irregularidades y poder corregir a tiempo las presentadas.

**-Planificación:** Es el proceso organizado y metódico para la consecución de una meta. La planificación implica varias tomas de decisiones, para la consecución de lo específico, considerando varias herramientas que apuntan a la concreción de los objetivos previamente establecidos por las determinadas áreas de la entidad.

**- Relaciones humanas:** Son vínculos generados por las personas de forma espontáneas transitoria o permanente permitiendo una comunicación verbal y no verbal para garantizar las interrelaciones entre los individuos en una sociedad la cual posee un orden jerárquico bien sea familia, social o empresarial.

### III. MÉTODO

A continuación, se presenta el método, el cual se, ordeno por medio de un diseño acorde al desarrollo del estudio, cubriendo de esta forma, los aspectos relevantes para dar respuesta a las variables.

#### 3.1. Tipo de investigación

Dicho esto, el enfoque implementado fue el cuantitativo, se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. Dado que el estudio está implementando datos numéricos para dar respuesta al planteamiento del problema (Palella y Martins, 2012). En tal sentido, la investigación es de campo entendido, como una relativa y circunscrita área de estudio, por medio del cual, los datos se recogen de forma directa de la realidad en su ambiente natural, con la aplicación de explícitos elementos de acumulación de una data determinada, entendiendo así, esta información es elemental; debido a que es recabada en su medio natural, observando, analizando e indagando a las personas vinculadas con el problema investigado. (Balestrini, 2020).

La investigación es de tipo aplicada, resuelta por la esencia del estudio fundamental. Ha precisado la salida de preceptos. Se refiere de manera individual en vez que, a un colectivo. Se refiere a resultados prontos y propende a la excelencia de los sujetos que interactúan. (Tamayo-Tamayo, 2003)

También es transversal o transeccional: este se ocupa de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Tiene por fin plantear las variables y estudiar su impacto y por la interrelación en tiempos determinados, sin ser manipulados. Con un

diseño no experimental: se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no reemplaza las variables independientes. Se visualizan en su contexto real, sin añadiduras y en un debido tiempo, para después ser estudiarlos. (Palella y Martins, 2012) Por lo que este diseño no se desarrolla en un escenario en particular, se analizan las que coexisten. Las variables independientes ya ocurrieron, no logran ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para cambiarlas. Es de nivel correlacional porque permite medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Tal como lo plantean Hernández et al. (1999) "miden las dos o más, variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación" (p. 62). Su intención primordial es establecer la actuación de una variable conociendo la conducta de otra. Esta correlación puede ser negativa o positiva.

### **3.2. Población y Muestra**

#### **3.2.1. Población**

En relación a la población Palella y Martins (2012) la define como el conjunto de elementos del cual se espera conseguir una data en específico, a partir del cual se generan las conclusiones. Para la presente tesis, la población se estableció en 30 profesores de la localidad de Chilca. Por conocerse la cantidad de sujetos de estudio y esta ser menos de 100 unidades, se considera una población finita, por consiguiente, se tomará en cuenta para el estudio el total de la población es de 30 sujetos.

### **3.2.2. Muestra**

Una muestra estadística es una porción o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas al azar y utilizadas con el fin de obtener resultados válidos sobre todo el universo estudiado dentro de errores y probabilidades, sujeto a observación científica. Se determinará caso por caso. (López y Fachelli, 2015). La muestra estuvo conformada por “30” profesores de la localidad de Chilca.

### **3.3. Operacionalización de las variables**

#### **Variable Independiente (X):**

Procedimiento administrativo

#### **Variable Dependiente (Y):**

Comportamiento Organizacional

Tabla 1

## Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Método
V.I. (X) Procedimiento administrativo	Procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.	Táctica realizada por una institución para optimizar, los recursos tanto humanos como materiales que posee con el objeto de cumplir metas	Principios del procedimiento administrativo  Nulidad y eficacia del procedimiento administrativo	<b>Indicadores:</b> -Legalidad -Razonabilidad -Imparcialidad -Presunción de veracidad -Buena fe -Celeridad -Participación -Responsabilidad - Ejercicio legítimo del poder  <b>Indicadores:</b> - Validez - Nulidad - Notificación	<b>Enfoque:</b> - Cuantitativo  <b>Tipo:</b> -Transversal o transeccional - Aplicada  <b>Nivel:</b> -Correlacional  <b>Diseño:</b> -No experimental  <b>Población:</b> 30
V.D. (Y) Comportamiento Organizacional	El comportamiento organizacional, es el campo de estudio y la aplicación de conocimientos sobre la estructura acerca del comportamiento en relación de cómo actúan las personas dentro de las organizaciones que influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general.	Es la actuación de las personas dentro de la organización empresarial y su influencia para el cumplimiento de los objetivos.	Comportamiento individual y grupal  Comportamiento institucional	<b>Indicadores:</b> -Teorías de las relaciones humanas - Ventajas y desventajas - Actitudes - Variables a nivel de grupo - Nivel Grupal - El proceder de un atajo  <b>Indicadores:</b> - Características del comportamiento organización	<b>Muestra:</b> 30  <b>Instrumentos:</b> - El cuestionario  <b>Técnica:</b> - Encuesta

### **3.4. Instrumentos**

Arias (2006) manifiesta que, “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o Información” (p. 67), Por consiguiente, el instrumento a implementar será el cuestionario y la técnica la encuesta. Considerado como una encuesta que se efectúa de forma escrita mediante un formato en papel conteniendo preguntas, debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (Arias, 2006) En relación a ello, se realizará un cuestionario con tres opciones de preguntas para recabar los datos de la muestra seleccionada, trasladándose al contexto de estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Seguidamente se exhibe la táctica instituida para el empleo del instrumento. Inicialmente se establecieron las variables, dimensiones e indicadores para facilitar la enunciación de las preguntas que en este caso son cerradas por ser un estudio cuantitativo. Luego se presentó el instrumento a tres expertos, dos de contenido y uno metodológico para su validación y poder ser aplicado.

### **3.6. Análisis de datos**

Para el análisis de la información recabada, se implementará el Software de hoja de cálculo Microsoft Excel, para vaciar los datos en tablas y luego realizar las figuras, que facilitaran una mejor comprensión de los resultados expuestos. También se utilizará el sistema estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos para establecer su confiabilidad y correlación de las variables.

### **3.7. Consideraciones éticas**

De acuerdo, con Silva (2020) la ética marxista tiene su base en el pensamiento del hombre como ser concreto, social e histórico, en una ontología inmanentista, desde una óptica pragmática de los hechos históricos, en las determinaciones del quehacer social de las personas en sus relaciones socio-económicas, inmersa en una sociedad cuya clasificación etérea separada en clases. El autor cuenta con valores inculcado en su hogar, lo que facilita la aplicación de normas y valores en la realización del estudio. Por ello, se respetó el derecho de autor en las citas empleadas, para luego ser referenciada en la bibliografía, evitando así cualquier forma de plagio.

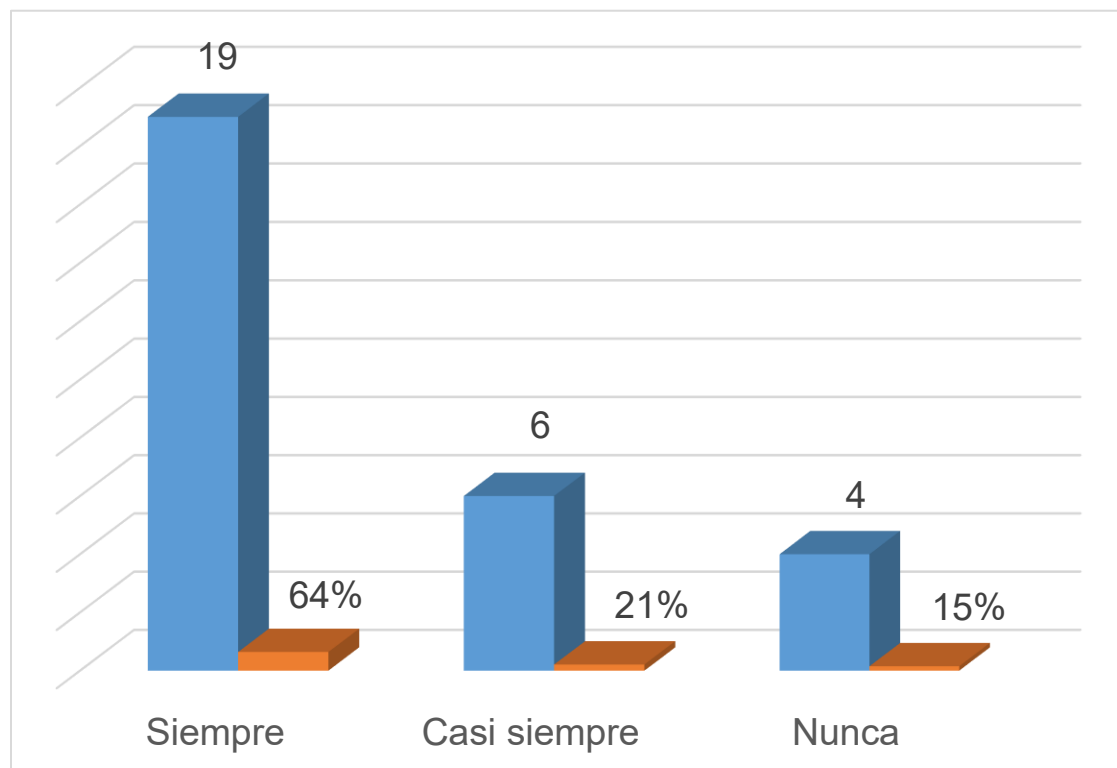
## IV. RESULTADOS

Para Palella y Martins (2012) La representación gráfica posee como objetivo aparte de resumir la información, produce un impacto visual, facilitando su interpretación objetiva y detallada. Por ello, el resultado de la investigación constata que el instrumento se ha aplicado a la muestra del estudio.

**Tabla 2**

*Variable: Procedimiento administrativo*

Variable: Procedimiento administrativo		Siempre		Casi siempre		Nunca	
1	¿Cree, que el procedimiento administrativo es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional?	22	76%	2	7%	5	17%
2	¿Opina, que el procedimiento administrativo consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos que dispone?	16	55%	7	24%	6	21%
3	¿Admite, que deben cumplirse los objetivos planteados para lograr el éxito de la institución?	19	66%	9	31%	1	3%
4	¿Considera, que el diseño de la estructura es la forma de analizar los recursos, tanto humanos como materiales y económicos?	20	69%	5	17%	4	14%
5	¿Supone, que ser director consiste en ejecutar las estrategias planificadas?	19	66%	6	21%	4	14%
6	¿Considera, que el manejo de conflicto se ve reflejado en el logro de los objetivos planteados?	17	59%	8	28%	4	14%
7	¿Admite, que el liderazgo implica mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización?	13	45%	9	31%	7	24%
8	¿Considera, que el control consiste en verificar que las tareas diarias se cumplan?	22	76%	4	14%	3	10%
9	¿Considera que la supervisión es corregir problemas?	17	59%	7	24%	5	17%
10	¿Cree, que la evaluación es la medición de los resultados obtenidos para compararlos con los resultados planificados?	20	69%	5	17%	4	14%
<b>Total:</b>		<b>19</b>	<b>64%</b>	<b>6</b>	<b>21%</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>

**Figura 1***Variable: Procedimiento administrativo*

*Nota.* En la figura 1 se representan los resultados arrojados en la encuesta en relación a la variable procedimiento administrativo, observándose los siguientes resultados: del total de los profesores encuestados, el 64% opinan estar siempre de acuerdo, el 21% opina estar casi siempre de acuerdo y el 15% opinan que nunca estarán de acuerdo.

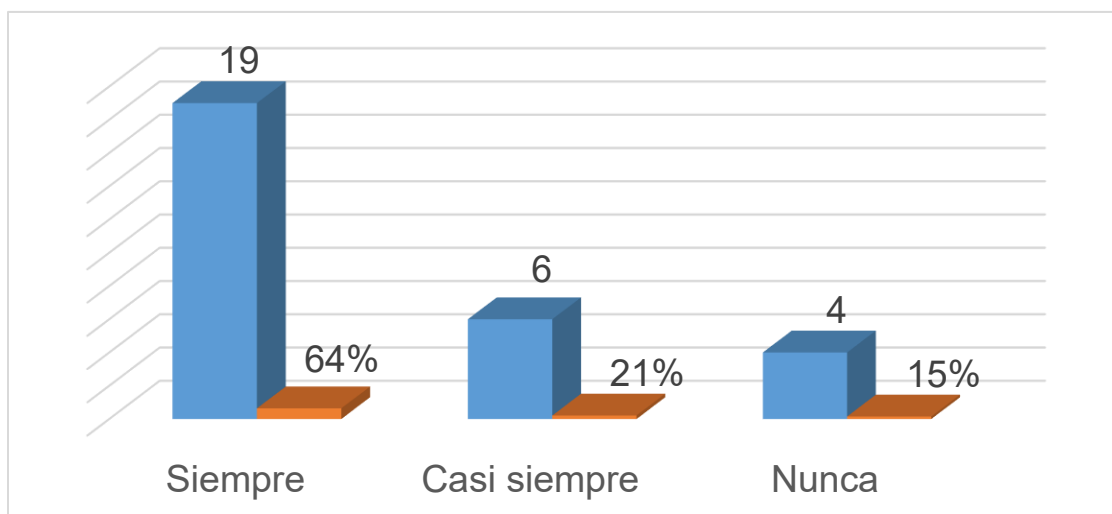
**Tabla 3***Variable: Comportamiento organizacional*

Variable: Comportamiento organizacional		Siempre		Casi siempre		Nunca	
11	¿Admite, que el comportamiento organizacional se concentra en conductas observables?	17	59%	2	7%	10	34%
12	¿Cree, que el individuo entra en la organización como un todo único e indivisible y lleva consigo todo su aporte psicológico?	11	38%	14	48%	4	14%

13	¿Considera que el conocimiento del conjunto de habilidades intelectuales, que le permiten al individuo aplicarlo y desarrollarlo y en compensación ser retribuido, ascendido y reconocido?	8	28%	5	17%	16	55%
14	¿Opina, que las organizaciones afrontaran problemas si no se considera las características individuales de sus integrantes?	4	14%	8	28%	17	59%
15	¿Admite, que un grupo está formado por dos o más personas que interactúan y las acciones de una se relacionan con las acciones de los demás?	19	66%	6	21%	4	14%
16	¿Considera que la comunicación como factor central en la organización de la vida social?	22	76%	3	10%	4	14%
17	¿Supone, que un grupo que mantenga buena comunicación, logrará solucionar los conflictos?	18	62%	7	24%	4	14%
18	¿Cree, que la cooperación entre los grupos, garantiza el éxito de los objetivos planteados?	20	69%	3	10%	6	21%
19	¿Considera que las metas y objetivos son parte del haber institucional?	15	52%	9	31%	5	17%
20	¿Admite, que la responsabilidad de los empleados, interviene en el incentivo monetario?	17	59%	6	21%	6	21%
	<b>Total:</b>	<b>15</b>	<b>52%</b>	<b>6</b>	<b>22%</b>	<b>8</b>	<b>26%</b>

**Figura 2**

*Variable: Comportamiento organizacional*



*Nota.* En la figura 2 se presenta los resultados de la variable comportamiento organizacional, observándose los siguientes resultados: del total de profesores

encuestados, el 52% opinan estar siempre de acuerdo, el 22% opinan que casi nunca están de acuerdo y el 26% opinan que nunca están de acuerdo.

#### **4.1. Contrastación de hipótesis**

A continuación, se presenta la contrastación de hipótesis, para ello, se ha implementado herramientas estadísticas que permitieron ejecutar el proceso de comparar las hipótesis, determinar el grado de correlación, constatar su veracidad y obtener los resultados. Para Palella y Martins (2012) La hipótesis es, una respuesta anticipada y provisional a la interrogante expuesta explícita o implícitamente al plantear el problema. En la presente tesis, por la naturaleza de las variables se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Para ejecutar el proceso de contratación de hipótesis, planteándose dos opciones, una asignada con las siglas  $H_0$ , denominada nula y la otra  $H_1$ , denominada alternativa.

##### ***4.1.1. Prueba de hipótesis general***

**H<sub>1</sub>:** El procedimiento administrativo influye significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022

**H<sub>0</sub>:** El procedimiento administrativo **NO** influye significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.

Tabla 4 Matriz de relación entre elementos

Correlación de variables		
	Variable Procedimiento administrativo	Variable Comportamiento organizacional
Variable Procedimiento administrativo	1,000	,952
Variable Comportamiento organizacional	,952	1,000

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

**Nota.** En la tabla 4, se observa la correlación realizada por medio del Sistema Estadístico Rho de Spearman a las variables, procedimiento administrativo y comportamiento organizacional, arrojando un coeficiente de correlación de 0,952, con una significancia bilateral de 0,000 por debajo del p-valor establecido 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante el uso del estadístico Rho de Spearman, el p valor calculado es de 0,000 que es menor al 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “El procedimiento administrativo influye significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022”. El coeficiente rho de Spearman es de 0,952, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto. Por ello se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre el grado de procedimiento administrativo y el comportamiento organizacional.

En concordancia a ello para Molina, Briones et al. (2018) el resultado de una gestión organizacional adecuada se deberá a la medida como se establece la motivación, la productividad, creatividad y sentido de pertenencia de los participantes de la organización para obtener un mejor desarrollo del capital humano, contribuyendo a crear ventajas competitivas que contribuyan al aumento de los beneficios de la empresa.

La variedad de procesos que transgreden en el comportamiento organizacional y que acontecen los diferentes niveles de análisis consienten instituir convenientes estrategias para alcanzar y optimar los retos del cambio empresarial, convirtiéndose así en la llave maestra para alcanzar un liderazgo eficaz. (Córdova, 2020) se determinó que ambas variables son medibles, se verificó una regularidad y guardan una estrecha vinculación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

## VI. CONCLUSIONES

**6.1.** Se determinó la importancia del procedimiento administrativo que influye significativamente en el comportamiento organizacional en el derecho y deber del director de la Institución Educativa 20135 Chilca, viéndose limitada sus funciones por falta de capacitación y actualización en temas de leyes y normas vigentes en relación a las funciones de la plana directiva, jerárquica, docentes y padres de familia que conforman la institución educativa.

**6.2.** Se estableció que el procedimiento administrativo influye significativamente en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022. El comportamiento organizacional de los miembros que integran la Institución Educativa y el nivel del procedimiento administrativo no tienen un sistema de motivación para que puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente.

**6.3.** Se comprobó que el comportamiento organizacional influye significativamente en el comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022. Por ello el director busca resultados eficaces a través del estudio de los individuos, los grupos y la estructura organizacional de la institución educativa.

**6.4.** Se evidenció que la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye significativamente en el comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022. El procedimiento administrativo es aquella manifestación unilateral de la administración pública que se da a través de un

proceso administrativo. Este acto es capaz de modificar la situación jurídica del administrado sobre sus derechos, intereses y obligaciones en situaciones concretas.

## VII. RECOMENDACIONES

**7.1.** Para que influya el procedimiento administrativo significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022. Se recomienda, implementar un cronograma de actividades para capacitación y actualización del director, plana directiva, jerárquica, docentes y padres de familia que conforman la institución educativa. en temas de leyes y normas vigentes en relación a sus funciones, a fin de elevar los estándares de productividad y mejorar cualquier actitud que le reste; además de potenciar sus fortalezas en el ámbito laboral.

**7.2.** Se recomienda, para que el procedimiento administrativo influya significativamente en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022; al director, preste la cooperación, el apoyo, a sus subalternos mediante incentivos como felicitaciones mediante una Resolución Directoral o ascender a un profesor que ha cumplido su labor satisfactoriamente

**7.3.** Se recomienda, para que el comportamiento organizacional influya significativamente en el comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022, al director estar capacitado para afrontar situaciones en las que algunos miembros pretendan imponer su forma de trabajo e implementar un plan para mejorar y corregir el comportamiento de cada uno de sus docentes, aplicando el tiempo y los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

**7.4.** Se recomienda, para que la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influya significativamente en el comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022, erradicar el problema desde la primera infancia, articulando el órgano sancionador con los entes gubernamentales de educación inicial, primaria, secundaria, diversificada y profesional, poniendo en práctica los valores y buenas costumbres, respeto y honradez, con el fin de evitar sucesos negativos dentro de la institución educativa, y por ende en la sociedad, por lo que los docentes están obligados a conocer y ceñirse a lo resuelto en el acto administrativo.

## VIII. REFERENCIAS

- Acuario, W. (2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeñolaboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. [Tesis de maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi], <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf>.
- Alvarez, L. A. (2018). *Reseña de Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones*. Cengage learning Editores S.A. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2018.34.7>.
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigacion* (5 ed.). Episteme. Obtenido de <https://es.slideshare.net/citur2010/proyecto-investigacion-fidias-arias>
- Astudillo, A. (2019). ¿Por qué importa la filosofía en la educación escolar para el siglo XXI? Comentario de la exposición de la profesora Sylvia Eyzaguirre. *Revista de Filosofía*, 76, 269–274. <https://revistafilosofia.uchile.cl/index.php/RDF/article/view/55793>.
- Avalos, E. (2019). *Procesos administrativos del organismo de formalización de la propiedad informal – COFOPRI en la solución de conflicto de interés sobre mejor derecho, Zonal Huamanga, 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo], UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43815>.

- Balestrini, M. (2020). *Marco Metodologico*. BL. Consultores Asociados. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>.
- Becilla, J. (2020). *Gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba*. [tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7515>.
- Blequet, M. (7 de mayo de 2012). Comportamiento organizacional. Definiciones y variables. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>
- Ceccarini, C. (2017). *El órgano instructor del procedimiento administrativo en España y el responsable del procedimiento administrativo en Italia: un estudio comparado*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid], Repositorio UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/43054/1/T38864>.
- Charcopa, E. F., & Trelles, D. F. (2021). El principio de imparcialidad en la sustanciación de los sumarios administrativos a los docentes. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(5), 156-170. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/496>.
- Círculo de Arbitraje con el Estado [CAE]. (14 de agosto de 2018). Causales de nulidad del acto administrativo. *Consolidación del Arbitraje con el Estado*, <https://www.caeperu.com/colaboradores/almendra-barríos-pucllas/causales-de-nulidad-del-acto-administrativo.html>.

Comportamiento. top. (6 de marzo del 2022). *Comportamiento Individual: ¿Qué es?*

▷Fundamentos – Análisis◁. <https://comportamiento.top>.

Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión*

*Educativa Local de Sihuas -2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo],

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301>

Da silva, D. (3 de febrero del 2021). *Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para*

*superar*. Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>.

Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

<http://latinoamerica.cengage.com>.

Danós, G. (2014). *Régimen de nulidad de los Actos Administrativos en la Ley del*

*Procedimiento Administrativo General*. Programa de actualización y perfeccionamiento, [Curso “validez y nulidad del acto].

Editorial Etecé. (17 de agosto de 2022). *Gestión administrativa. Concepto*.

<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Escuela Europea de Dirección y Empresa. (18 de julio de 2018). *La importancia de las*

*relaciones humanas en la gestión de empresas*. Blog EUDE.

<https://www.eude.pe/noticias/>.

Exp. N° 1209-2006-PA/TC - Lima. (14 de marzo de 2006). Tribunal Constitucional del

Perú. <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/01209-2006-AA.pdf>.

- Fernández, J. (2016). *Derecho administrativo*. (1ª ed). Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16>.
- Flores, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Revista de Espacios*, 26(2), 24.-32. <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241>
- Franco, G. (2021). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el nivel de desempeño de los trabajadores en una agencia de marketing en la ciudad de Guayaquil y Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16842>.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administracion*(42), 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>.
- Gordillo, A. (2013). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. (1º ed). Fundación de Derecho Administrativo. [https://www.gordillo.com/pdf\\_tomo8/tomo8.pdf](https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/tomo8.pdf).
- Hermoza, M. (2021). *Las medidas cautelares en el proceso contencioso administrativo: análisis comparado entre el derecho peruano y español*. [Tesis doctoral, Universidade da Coruña]. <http://hdl.handle.net/2183/28736> .

Instituto de Ciencias HEGEL. (10 de febrero de 2021). El derecho administrativo en Perú: Qué es, concepto, ramas.... [Blog-Hegel], <https://hegel.edu.pe/blog/el-derecho-administrativo-en-peru-que-es-concepto-ramas/>.

Ley N° 27444. Ley del procedimiento administrativo general. (21 de marzo de 2001). *Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo*. La comisión permanente del congreso de la república.

López, P; Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ed), 6-7. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoocua_cap2-4a2017.pdf).

López, J. (28 de agosto de 2020). El derecho a la imparcialidad del juzgador ¿cautela la confianza en la administración de justicia? *La Ley - El Ángulo Legal de la Noticia* *El ángulo legal de la noticia*. <https://laley.pe/art/10038/el-derecho-a-la-imparcialidad-del-juzgador-cautela-la-confianza-en-la-administracion-de-justicia>.

Lucchetti, A. (2009). Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas. *Revista De Derecho Administrativo*, (7), 484-489. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14044>.

Mancera, M. (10 de octubre de 2016). Teorías del comportamiento organizacional. *Seguridad minera*. <https://n9.cl/av2c>

Marco, F. (2016). *Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2014). *Guía práctica sobre la validez y eficacia de los actos administrativos en el ordenamiento jurídico peruano*. (1ª ed), Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico. .

Osinermin. (2017). *Manual de Derecho Administrativo*. Pagina Wep de Osinermin. [https://www.osinermin.gob.pe/newweb/pages/Publico/LV\\_files/Manual\\_Derecho\\_2.pdf](https://www.osinermin.gob.pe/newweb/pages/Publico/LV_files/Manual_Derecho_2.pdf).

Ospina, R. (2010). Principio de la buena fe y responsabilidad de la administración pública. *Estudios de Derecho*, 67(149), 189–215. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.8634>.

Parella, S; Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental libertador. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Pando, J. (2011). Notificaciones en el procedimiento administrativo. Análisis de las modificatorias vinculadas al decreto legislativo 1029. *Derecho PUCP*, (67), 253-261.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/2993/3520/>.

Ramos, J., Villacres, A., Ocampo, L., y Pazmiño, A. (2018). Educación, Política y Valores. *Revista Dilemas Contemporáneos*; VI(53), 1-15. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>.

- Rodríguez, C. (2021). Nulidad de oficio de los actos administrativos. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho*, (53), 151-173. [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/download/5055/5436/](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/download/5055/5436/).
- Sanchez, A. (1 de febrero de 2021). Qué es la gestión administrativa. *Revista Deusto Formacion*. <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>.
- Sandoval, R. (2020). *El indebido procedimiento administrativo y la motivación insuficiente en los actos administrativos de la Municipalidad Provincial de Cañete, año 2019*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42465>.
- Santy, L. (2017). El principio de legalidad en el derecho administrativo. *Gaceta Constitucional*, (119), 189-197. <https://works.bepress.com/luiggiv-santycabrera/58/>.
- Santy, L. (2019). El principio de presunción de veracidad en el ámbito de las contrataciones públicas. *Instituto Pacífico*, (134), 1-4. <https://works.bepress.com/luiggiv-santycabrera/168/>.
- Silva, R. (2020). Ética marxista en el mundo globalizado. *Mision juridica*, 13(10), 308-312. <https://doi.org/10.25058/1794600X.1800>

Solis, M. (21 diciembre de 2016). Principios del derecho administrativo sancionador ¿Se aplicarán en las actividades aduaneras? *Blog de Manuel Solís*, <http://blog.pucp.edu.pe/blog/manuelsolis/2016/12/21/>.

Surichaqui, L. M. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Revista científica guacamaya*, 5(1), 109-122. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/guacamaya/issu...>

Tamayo-Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion científica*. Limusa.

Teoric, I. (2003). *Metodologia de la Investigacion*. Instituto Tecnológico y de Estudios. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Uriarte, M. (31 de octubre de 2022). Comportamiento organizacional. *Enciclopedia humanidades*. <https://humanidades.com/comportamiento-organizacional/>

Valencia, G. (2013). La participación ciudadana en el procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Administrativo*, (13), 375-398. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13485>.

Valentin, E. (2020). *El procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas*. [Tesis doctoral, Consejo Superior de Investigaciones Científicas], TDR. Tesis Doctorales en Red. <http://hdl.handle.net/10803/669650>.

Vedel, G. (1980). *Derecho administrativo*. Biblioteca Jurídica Aguila.

## **IX. ANEXOS**

## Anexo A. Matriz de consistencia

Procedimiento administrativo y comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Método
<p><b>General</b> ¿De qué manera el procedimiento administrativo influye en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022?</p> <p><b>Específicos</b> ¿En qué medida el procedimiento administrativo influye en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022?</p> <p>¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en el comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022?</p> <p>¿En qué medida la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022?</p>	<p><b>General</b> Determinar de qué manera el procedimiento administrativo influye en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p><b>Específicos</b> Establecer en qué medida el procedimiento administrativo influye en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p>Establecer en qué medida el comportamiento organizacional influye en comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p>Establecer en qué medida la nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p>	<p><b>General</b> El procedimiento administrativo influye significativamente en el comportamiento organizacional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p><b>Específicos</b> El procedimiento administrativo influye significativamente en la aplicación de los principios administrativos como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p>El comportamiento organizacional influye significativamente en comportamiento individual y grupal como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p> <p>La nulidad y eficacia del procedimiento administrativo influye significativamente en comportamiento institucional como derecho y deber del director en la Institución Educativa 20135 Chilca, 2022.</p>	<p><b>V.I.</b> Procedimiento administrativo</p> <p><b>V.D.</b> Comportamiento Organizacional</p>	<p><b>Dimensión:</b> Principios del procedimiento administrativo</p> <p><b>Indicadores:</b> -Legalidad -Razonabilidad -Imparcialidad -Presunción de veracidad -Buena fe -Celeridad -Participación -Responsabilidad -Ejercicio legítimo del poder</p> <p><b>Dimensión:</b> Nulidad y eficacia del procedimiento administrativo</p> <p><b>Indicadores</b> -Validez - Nulidad - Notificación</p> <p><b>Dimensión:</b> Comportamiento Individual y grupal</p> <p><b>Indicadores:</b> -Teorías de las relaciones humanas - Ventajas y desventajas - Actitudes - Variables a nivel de grupo - Nivel Grupal - El proceder de un atajo</p> <p><b>Dimensión:</b> Comportamiento Institucional</p> <p><b>Indicadores:</b> - Características del comportamiento organizacional</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Transversal aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 30</p> <p><b>Muestra:</b> 30</p> <p><b>Instrumentos:</b> El cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>

## Anexo B. Instrumento

Estimados

Voy a solicitarle que por favor que tan de acuerdo está usted con cada una de estas opciones. Se agradece responder con la mayor honestidad. Las opciones de respuesta son: Siempre, casi siempre, nunca.

### Cuestionario

	Items	Siempre	Casi siempre	Nunca
1	¿Admite, que el comportamiento organizacional se concentra en conductas observables?			
2	¿Cree, que el individuo entra en la organización como un todo único e indivisible y lleva consigo todo su aporte psicológico?			
3	¿Cree, que el individuo entra en la organización como un todo único e indivisible y lleva consigo todo su aporte psicológico?			
4	¿Opina, que las organizaciones afrontaran problemas si no se considera las características individuales de sus integrantes?			
5	¿Admite, que un grupo está formado por dos o más personas que interactúan y las acciones de una se relacionan con las acciones de los demás?			
6	¿Considera que la comunicación como factor central en la organización de la vida social?			
7	¿Supone, que un grupo que mantenga buena comunicación, logrará solucionar los conflictos?			
8	¿Cree, que la cooperación entre los grupos, garantiza el éxito de los objetivos planteados?			
9	¿Considera que las metas y objetivos son parte del haber institucional?			
10	¿Admite, que la responsabilidad de los empleados, interviene en el incentivo monetario?			
	<b>Total:</b>			

		Siempre	Casi siempre	Nunca
11	¿Cree, que el procedimiento administrativo es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional?			
12	¿Opina, que el procedimiento administrativo consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos que dispone?			
13	¿Admite, que deben cumplirse los objetivos planteados para lograr el éxito de la institución?			

14	¿Considera, que el diseño de la estructura es la forma de analizar los recursos, tanto humanos como materiales y económicos?			
15	¿Supone, que ser director consiste en ejecutar las estrategias planificadas?			
16	¿Considera, que el manejo de conflicto se ve reflejado en el logro de los objetivos planteados?			
17	¿Admite, que el liderazgo implica mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización?			
18	¿Considera, que el control consiste en verificar que las tareas diarias se cumplan?			
19	¿Considera que la supervisión es corregir problemas?			
20	¿Cree, que la evaluación es la medición de los resultados obtenidos para compararlos con los resultados planificados?			
	<b>Total:</b>			

**Opciones de Respuestas:** de las preguntas de Likert

Siempre

Casi siempre

Nunca

**La confiabilidad** es definida como el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo instrumento. La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones con el mismo instrumento. El grado en que su aplicación sea repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados, es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales, en sucesivos procesos de recolección de datos y realizado por terceros.

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80

Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N° de elementos
,988	,988	30

Cómo podemos observar, el resultado fue de 0,988 lo cual representa un nivel de confiabilidad muy alto.

## **Anexo C. Validación de Instrumentos**

De acuerdo con Hernández et al. (2012), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En este orden de ideas, (Tamayo-amayo, 2003), considera que validar es determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato. Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal. En este caso se utilizará la validez de expertos.

Los instrumentos fueron aprobados mediante una consulta con expertos, que están convalidado por tres profesionales:

Dr. Flavio Germán Zárate Fernández

Dra. Vicuña Cano, Emilia Faustina

Dr. Paulet Hauyón, David Saúl

Anexo E. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Flavio Germán Zárate Fernández

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente universitario

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Chumpitaz Ayala, Paulina Alejandrina

II. Aspectos de Validación

Indicadores	Criterio	Muy Alta				Alta				Moderada				Baja				Muy baja				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																		X			
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																		X			
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																		X			
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																		X			
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																			X		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																			X		
Coherencia	Entre las áreas de las variables																			X		
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X	
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																				X	

III. Opinión de Aplicabilidad: \_\_\_\_\_

IV. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:  Lima- 2023

Validación Cualitativa:



FLAVIO GERMAN ZARATE FERNANDEZ  
DNI 21067160

### Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Dra. Emilia Faustina Vicuña Cano

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente universitaria

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Chumpitaz Ayala, Paulina Alejandrina


II. Aspectos de Validación

Indicadores	Criterio	Muy Alta				Alta				Moderada				Baja				Muy baja							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																				x				
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																					x			
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																					x			
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																					x			
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																					x			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																					x			
Coherencia	Entre las áreas de las variables																					x			
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					x			
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																							x	

III. Opinión de Aplicabilidad: \_\_\_\_\_

IV. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa: Lima- 2023

Validación Cualitativa:

  
**EMILIA F. VICUÑA CANO**  
 DNI 21078626

**Certificado de validez de experto**

I. Datos generales

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dr. Paulet Hauyón, David Saúl

1.2. Apellidos y Nombres del autor: Chumpitaz Ayala, Paulina Alejandrina

**Aspectos de validación**

Indicadores	Criterio	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																X					
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																X					
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																	X				
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																		X			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																		X			
Coherencia	Entre las áreas de las variables																			X		
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X			
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																			X		

IV. Opinión de aplicabilidad: \_\_\_\_\_

V. Promedio de valoración: Validación cuantitativa:  Validación cualitativa:

Lima, 2020

\_\_\_\_\_