



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ACCIONA AGUA
S.A., SAN JUAN DE LURIGANCHO 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. CHIROQUE PANTA, JORGE LUIS

DNI 45063406

Bach. ROLDAN GUERRERO, GRACIA ELIZABETH

DNI 72544946

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELÚ
DNI 07971242 <https://orcid.org/0000-0001-5143-1677>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Secretario

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Vocal

DEDICATORIA

A Dios con mucho amor y gratitud por haberme permitido que llegue a este momento tan importante de mi vida profesional. A mis padres por ser el pilar más importante dentro de mi vida y mi carrera. A mi novio por todo su apoyo incondicional a mis compañeras del trabajo por apoyarme y motivarme.

Gracia

Agradezco a Dios por haberme otorgado este tiempo para crecer profesionalmente, presentándome en la vida personas que influyeron al progreso constante, mi madre y familia, personas cercanas que con sus consejos me dieron aliento para continuar en el crecimiento constante.

Jorge

AGRADECIMIENTO

A Dios por el don inmerecido de la vida

A mi alma mater por permitirme forjarme como profesional.

A los docentes por brindarnos enseñanza, aprendizajes y experiencia.

A mi Asesor, por brindarme sus orientaciones y guiarme en la consecución de la investigación.

A los directivos y trabajadores de la empresa Acciona Agua S.A., en especial al Ing. Adolfo Alberto Riofrío Vargas, por brindarnos las facilidades para realizar la investigación.

RESUMEN

Esta tesis titulada: “Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022”, cuyo objetivo fue determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, contando con una muestra no probabilística por conveniencia, de 60 colaboradores, aplicándose como instrumento el cuestionario para medir las variables de estudio. De acuerdo a los resultados, la Gestión administrativa de acuerdo al 63.6% de encuestados presenta un nivel bajo, el 34% opina que es de nivel medio y el 2.1% que presenta un nivel alto, en cuanto al comportamiento organizacional, de acuerdo al 76.6% es de nivel bajo, el 14.9% opina que es de nivel medio y el 8.5% que presenta un nivel alto. Asimismo, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman mostro una correlación positivo medio ($\rho=0.651$) y la significancia bilateral de $0.000 < \alpha 0.05$, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Concluyendo que la gestión administrativa SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Palabras clave: gestión administrativa, comportamiento organizacional, planeación, organización, dirección.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Administrative management and organizational behavior in the company Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022", whose objective was to determine how administrative management and organizational behavior are related in the company Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. The methodology used was of an applied type, quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental, cross-sectional design, with a non-probabilistic sample for convenience, of 60 collaborators, applying the questionnaire as an instrument to measure the variables of study. According to the results, Administrative Management according to 63.6% of respondents presents a low level, 34% think that it is medium level and 2.1% that it presents a high level, in terms of organizational behavior, according to 76.6 % is of low level, 14.9% thinks that it is of medium level and 8.5% that it presents a high level. Likewise, Spearman's Rho Correlation Coefficient showed a medium positive correlation ($\rho=0.651$) and bilateral significance of $0.000 < p < 0.05$, in this case the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. Concluding that the administrative management IS significantly related to the organizational behavior in the company Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Keywords: Administrative management, organizational behavior, planning, organization, direction

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica.....	17
1.3.4. Justificación social.....	17
1.3.5. Justificación económica.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables.....	24
2.2.1. Gestión Administrativa.....	24

2.2.2. Comportamiento organizacional	28
2.3. Definición de términos básicos	31
III. MÉTODOS Y MATERIALES	35
3.1. Hipótesis de la investigación	35
3.1.1. Hipótesis general	35
3.1.2. Hipótesis específicas	35
3.2. Variables de estudio	35
3.2.1. Definición conceptual	35
3.2.2. Definición operacional	36
3.3. Tipo y nivel de la investigación	36
3.4. Diseño de la investigación	37
3.5. Población y muestra de estudio	38
3.5.1. Población	38
3.5.2. Muestra	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	38
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	38
3.7. Métodos de análisis de datos	39
3.8. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS	41
4.1. Análisis descriptivo	41
4.2. Prueba de hipótesis	50
V. DISCUSIÓN	55
5.1. Análisis de discusión de resultados	55
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de consistencia	66
Anexo 2. Matriz de operacionalización	68
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	70
Anexo 4. Validación de instrumentos	74
Anexo 5. Matriz de datos	80

Anexo 6. Propuesta de valor.....	84
Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%.....	85
Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Gestión administrativa	41
Tabla 2.	Planeación	42
Tabla 3.	Organización	43
Tabla 4.	Dirección	44
Tabla 5.	Control.....	45
Tabla 6.	Comportamiento organizacional	46
Tabla 7.	Comportamiento individual	47
Tabla 8.	Comportamiento grupal	48
Tabla 9.	Estructura organizacional	49
Tabla 10.	Correlación de la Gestión administrativa y el comportamiento organizacional	50
Tabla 11.	Correlación de la planeación y el comportamiento organizacional.....	51
Tabla 12.	Correlación de la organización y el comportamiento organizacional....	52
Tabla 13.	Correlación de la dirección y el comportamiento organizacional.....	53
Tabla 14.	Correlación del control y el comportamiento organizacional	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa	41
Figura 2. Planeación	42
Figura 3. Organización	43
Figura 4. Dirección	44
Figura 5. Control.....	45
Figura 6. Comportamiento organizacional	46
Figura 7. Comportamiento individual	47
Figura 8. Comportamiento grupal	48
Figura 9. Estructura organizacional	49

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, el punto clave es la gestión administrativa en las empresas, encargada de tomar decisiones en el proceso de producción, las políticas de gestión, en la prestación de servicios, para lograr su desarrollo y aumentar su competitividad y rentabilidad. Pero para ello, es necesario contar con el compromiso organizacional de los trabajadores, sin la cual, no se podría lograr los objetivos institucionales. En esa perspectiva, el presente estudio, ha tenido el propósito analizar el papel de la gestión administrativa en relación con el compromiso organizacional.

Para ello, se ha estructurado en siete capítulos que a continuación se precisan:

En el capítulo I. Problema de investigación: se expone el planteamiento del problema, formulando el problema, tanto general como específicos, así como la justificación y los objetivos de estudio.

El capítulo II. Marco teórico: contiene los antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases teóricas, que se constituyen en la fundamentación teórico científica del estudio, así como se definen los términos básicos.

El capítulo III. Método y materiales: se precisan la hipótesis general y específicas del estudio, las variables, tipo, diseño, nivel y enfoque de investigación, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos, recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

El capítulo IV. Resultados: se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo, siendo el estudio de enfoque cuantitativo, se presenta el análisis descriptivo e inferencial, en tablas y figuras.

El capítulo V. Discusión: en esta parte se consideraron los antecedentes que permitieron confrontar los resultados obtenidos en el estudio, encontrando similitudes y diferencias.

El capítulo VI. Conclusiones, puntos finales que servirán para informar a la empresa. El Capítulo VII. Recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el **ámbito internacional**, las realidades de la gestión administrativa en las empresas presentan dificultades en la proyección global de su negocio, presentan carencias en los procesos internos de las empresas, falta capacitación, presentan limitaciones organizacionales, técnicas y financieras, que se refleja en su crecimiento. Las dificultades a nivel de empresas se generan debido a su estructura organizacional, Algunos negocios se manejan empíricamente, se evidencia carencia de directivos con capacidad gerencial, es necesario tener conocimientos de administración para enfrentar el mercado actual en las áreas de planeación, recursos humanos, análisis financieros, la adopción de tecnologías de información y comunicación (Pereira, 2019).

En la actualidad, las empresas se enfrentan a panoramas en donde se encuentran frente a nuevos cambios, nuevos desafíos que conlleva a que la **gestión administración** tenga que avanzar a la par con él, para fortalecer su empresa y ser más competitivas, de ahí que resulte de gran importancia para la administración de empresas reflexionar sobre el **comportamiento organizacional** (Orellana et al., 2019). El estudio del comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia en las empresas, constituye hoy en día una reflexión de suma importancia. La clave de una gestión administrativa acertada para el desarrollo de una empresa está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios (Molina, Briones y Arteaga, 2019).

Por otro lado, a nivel de las empresas, la pandemia del Covid-19 ha modificado el modo en el que el trabajo se planifica y se distribuyen las responsabilidades, afectando el **comportamiento organizacional**, la conducta de los individuos, su compromiso y motivación, y, de los grupos dentro de la organización, así como configurándose nuevos ambientes laborales, impactando el desarrollo de los procesos en la empresa, a nivel de la estructura organizacional, haciéndose imprescindible que el gerente brinde a las organizaciones herramientas

válidas y pertinentes para afrontar los cambios experimentados por sus colaboradores durante esta nueva realidad (Montes, 2021).

En el ámbito nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática indica que en el Perú existen más de 2 millones 838 mil 494 empresas, habiendo observado que se dieron de baja 8 mil 87 empresas debido al cierre o cese definitivo de sus actividades, siendo mayor en el sector de comercio al por menor, seguido del comercio al por mayor, servicios, transporte, almacenamiento e industrias manufactureras (INEI, 2021). Cifras que hace reflexionar sobre la necesidad de mejorar la **gestión administrativa** de manera más eficiente para hacer frente a esta situación. La incertidumbre y la falta de una acertada gestión de escenarios figuran como las mayores dificultades para tener mejores resultados, solo el 45% de empresas sostienen que la incertidumbre no les permite planear a muchos años, otro problema es la falta de un liderazgo de la alta gerencia y una comunicación (PAD, 2020).

Sin embargo, hay que destacar que de acuerdo al ranking de América Economía (2018) que evalúa las habilidades administrativas de quienes las dirigen, así como otros indicadores como ventas, utilidades, entre otros, ubica a Credicorp – Servicios financieros, Telefónica del Perú, Inretail Perú Corp. Y Sub., Supermercados peruanos en los primeros lugares. Asimismo, la Revista G de Gestión y PwC coloca en los primeros lugares a la empresa Alicorp, Backus en los primeros lugares por su desempeño de la actividad empresarial, la calidad del servicio, innovación y la aplicación de tecnología, así como estrategias, dirigidas a mejorar la atención a sus clientes (Gestión, 2019).

Bajo este panorama, la **gestión administrativa** es fundamental para lograr la recuperación y competitividad empresarial, la productividad y calidad máximas en una organización, convirtiéndose en un factor decisivo para competir. Además, en los últimos años, se ha observado un creciente interés en la medición del **comportamiento organizacional** como estrategia para mejorar la eficiencia y competitividad de la organización, la cual ha sido estudiada vinculada a otras variables como la calidad, la satisfacción y el desempeño. Constatándose que existen escasos estudios sobre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional, existiendo un vacío del conocimiento.

A nivel local, en la empresa Acciona Agua S.A., ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, encargada de la captación, depuración y distribución de agua. Dentro de sus actividades se encuentra la distribución de información a los usuarios de Sedapal. En el contexto derivado del estado de emergencia por el covid-19, se observaban problemas en la **gestión administrativa**, ya que en el área de comunicados el supervisor anterior recepcionaba la carga “por un sistema que se tiene con el cliente (Sedapal) AGC, a través del cual se hacen los registros a trabajar, las cartas y registros de resumen, que viene afectando el desarrollo del proceso del trabajo, retrasando las entregas de trabajo, generando acumulaciones y descoordinaciones por la falta de una adecuada gestión. Además, se observa un desgano, una falta de compromiso por parte de los empleados, su comportamiento individual y grupal a veces no logra el cumplimiento de las metas trazadas. Esta situación implica mejorar la gestión del área de comunicados para agilizar el proceso de gestión con el personal y acortar los tiempos de mano de obra para las entregas de trabajo y gestión de la carga a través del fortalecimiento del **comportamiento organizacional** en la empresa.

Frente a lo expuesto, se plantearon los siguientes problemas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional de

la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?

PE 4. ¿Cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación se justifica de manera teórica, porque cuenta con información completa, clara y actualizada tomada de diversos autores como Koontz, Weihrich y Cannice (2022) que definen la gestión administrativa y Robbins y Judge (2019) que respaldan la variable comportamiento organizacional, que han enriquecido las bases teóricas de este estudio, los mismos que han sido debidamente referenciados, respetando el derecho de autor.

1.3.2. Justificación práctica

La justificación práctica del estudio, se expresa en que los resultados que se obtengan beneficiará a la empresa de estudio, brindándole las conclusiones y las recomendaciones que se tiene que realizar para mejorar el performance institucional considerando nuevas estrategias empresariales como la reingeniería y el cambio de procedimientos actuales para agilizar las labores que se realizan. Además, los resultados servirán para futuras investigaciones.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente estudio se justifica metodológicamente, porque se basa en el método científico, para lo que se considerará el tipo aplicada, el nivel descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental de corte transversal.

1.3.4. Justificación social

Los resultados de esta investigación pueden ayudar a las empresas de este sector a mejorar su gestión administrativa en base a la aplicación eficiente de la planeación, organización, dirección y control y así coadyuvar a los colaboradores puedan realizar sus labores en óptimas condiciones y por ende desarrollar un buen

comportamiento organizacional.

Los resultados, además, permitirán recomendar alternativas que posibiliten una mayor implicación entre las variables de estudio para lograr una mejor gestión y contribuir a la solución de problemas concretos que afectan la calidad del servicio a los clientes.

1.3.5. Justificación económica

Se justifica de manera económica, porque durante la realización del proyecto de tesis y de la tesis, se tiene que realizar varios pagos según se indica en el presupuesto presentado en el capítulo IV, los mismos que serán autofinanciados por los autores de esta tesis. Quienes han tomado las medidas respectivas para cubrir todo lo concerniente a la parte económica en su totalidad para la ejecución de la misma en todos sus ámbitos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Conocer la relación entre la planificación y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

OE 2. Analizar la relación entre la organización y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

OE 3. Identificar la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

OE 4. Precisar la relación entre el control y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Condezo (2018). De la Universidad César Vallejo, en su tesis **“Comportamiento organizacional y gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018”, para optar el grado académico de Maestro en Administración.** Tuvo el **objetivo** de determinar la relación entre las variables comportamiento organizacional y gestión administrativa en dicha institución educativa. **Metodología:** El diseño fue no experimental, transeccional, correlacional. La muestra la conformaron 18 docentes. En el presente trabajo se identificó que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018; afirmación fundamentada en el $p\text{-valor} = 0.000$ valor que es menor al valor de significancia $= 0.05$. Siendo el valor del coeficiente de correlación 0.751. **Conclusión:** Existe una correlación positiva considerable entre el Comportamiento organizacional y la Gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, sus hallazgos podrán servir a la discusión de los resultados para hacer las comparaciones correspondientes, por lo que será considerada para el presente estudio investigativo.**

Tejada (2019). De la Universidad Autónoma del Perú, en su tesis titulada: **“Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de Contact Center de Lince”, para optar el grado académico profesional de Licenciado en Administración de Empresas.** Tuvo como **objetivo** establecer la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en una empresa. Para ello se utilizó la siguiente **metodología:** tipo aplicada, de diseño no experimental y corte transversal, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, empleando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert aplicado a una muestra de 42 colaboradores. Luego del análisis inferencial de los datos, con ayuda del programa estadístico SPSS, se concluyó en la investigación que, existe una correlación positiva

considerable 0,760 con una significancia de $0.000 < 0.005$, por lo que, se determinó lo siguiente: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. **Concluyendo** que, existe correlación positiva entre la gestión documental y el desempeño organizacional. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, la metodología implementada para la elaboración de la misma, será considerada también para el presente estudio investigativo.**

Flavio (2020). De la Universidad César Vallejo, en su tesis titulada: **La gestión administrativa y el compromiso organizacional** en las Instituciones Educativas de nivel Inicial de la Red 10, Callao, 2020”, **para optar el grado académico profesional de Licenciado en Administración.** Tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. La **metodología** corresponde al tipo aplicado, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con una muestra de 84 colaboradores. Los resultados mostraron que la gestión administrativa es regular (63.1%) mientras que el comportamiento organizacional es de nivel medio (85.7%). Asimismo, el rho de Spearman $p > 0.05$ (0.129). **Conclusión:** se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, los instrumentos utilizados servirán de referencia en el presente estudio investigativo.**

Romero (2022). De la Universidad Nacional de Tumbes, en su tesis titulada: **“Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional** en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021”, **para optar el grado académico profesional de Licenciado en Administración.** Tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional. Para ello se utilizó la siguiente **metodología:** cuantitativa, de diseño no experimental y corte transversal, nivel correlacional, empleando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert aplicado a una muestra de 35 trabajadores. El coeficiente de corrección 0,641 con una significancia de $0.000 < 0.005$ indicó que existe una correlación positiva considerable, por lo que, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. **Concluyendo** que, existe correlación

positiva entre la gestión documental y el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, la metodología implementada para la elaboración de la misma, será considerada, así como los instrumentos para el presente estudio investigativo.**

Cárdenas (2022). De la Universidad César Vallejo, en su tesis titulada **“Gestión administrativa y comportamiento organizacional en la Oficina Pastoral de la Tierra, Yurimaguas – 2022”**, para **optar el grado de maestría en Administración de Negocios**. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional. La **metodología** fue de tipo básica, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra de 35 colaboradores. Los resultados mostraron una $r=0.632$ y $p\text{-valor}=0.001<0.05$. **Concluyendo** que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, sus hallazgos podrán servir a la discusión de los resultados para hacer las comparaciones correspondientes, por lo que será considerada para el presente estudio investigativo.**

2.1.2. Antecedentes internacionales

Viera & Freire (2018). De la Universidad Técnica de Ambato, en su tesis titulada **“Gestión administrativa en las instituciones de Educación Superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores”**, **para optar el grado de maestría en Gestión**. Tuvo como **objetivo** determinar cómo es la gestión administrativa de la Universidad. La **metodología** fue cuantitativa, cualitativa, se trabajó con una muestra de 262 personas a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario. Se obtuvo la prueba de HMO de 0.905 y una prueba de esfericidad de Barlett con un nivel de significancia del 0.000 lo cual permitió aplicar el análisis factorial y por ende aceptar la hipótesis alternativa planteada. **Concluyendo** que la reestructuración del proceso de capacitación del personal administrativo y trabajadores es necesario para mejorar la gestión administrativa de la Universidad Técnica de Ambato. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto consideró la variable de estudio gestión**

administrativa, la cual será considerada también en el presente estudio investigativo.

Esparza & García (2019). De la Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas, en su tesis “Estudio de la gestión administrativa de la empresa Sealand S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil”, **para optar el título de Ingeniero Comercial.** Tuvo como **objetivo** analizar la gestión administrativa a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control y su incidencia en sus resultados. La **metodología** fue descriptiva, enfoque cuantitativo, con una muestra de 24 trabajadores. Los resultados mostraron que un 60% los empleados contestaron estar totalmente de acuerdo porque la gestión administrativa es la cabeza de las organizaciones y aseguran la orientación de las operaciones y procedimientos, lo ratifica también un 30% que están de acuerdo en que el resultado de esta gestión genera rentabilidad en la empresa que es el objetivo principal y con 10% no altera los criterios anteriormente analizados en los empleados. **Concluyendo** que se evidenció una falta de un sistema organizacional en la empresa SEALAND S.A. enfocado en la gestión de procedimientos donde existen defectos en los procesos realizados por los empleados porque no existe una organización sin funciones, y por ello son inadecuados como los inventarios sin control. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, sus hallazgos podrán servir a la discusión de los resultados para hacer las comparaciones correspondientes, por lo que será considerada para el presente estudio investigativo.**

Barrera (2021). De la Universidad Técnica de Babahoyo, en su tesis titulada: “Análisis de la gestión administrativa del departamento de recursos humanos en la empresa Imelda BANANA S.A.”, **para optar el grado académico de Ingeniero Comercial.** Tuvo como **objetivo** examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental. **La metodología** fue descriptiva, se recopiló información bibliográfica de distintos autores. El instrumento fue una entrevista aplicado al gerente y al jefe del departamento de recursos humanos. Los resultados determinaron que las empresas deben de analizar ideas para mejorar constantemente el proceso de gestión administrativa específicamente en el departamento de recursos humanos que permitirá guiar a todos los empleados

hacia la misma misión. **Concluyendo** que la empresa Imelda Banana S.A., se ha proyectado en realizar un programa de evaluación para medir el grado de preparación de las personas que aspiran ejercer un cargo en esta empresa ya que en procesos anteriores han existido errores en el proceso de selección, por ende, las capacitaciones son fundamentales para mejorar las habilidades y destrezas y evitar el crecimiento de actos erróneos que provoquen falencias dentro del proceso administrativo. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, es un aporte teórico de consulta, el cual, como fuente de información, será considerada para el presente estudio investigativo.**

Morales et al. (2021). De la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, en su tesis titulada: "Reflexiones del **comportamiento organizacional** a partir de la gestión empresarial", **para optar el grado académico de Licenciado en Ciencias Económicas y Financieras**. Tuvo como objetivo describir el comportamiento organizacional y su relación con la gestión empresarial. La metodología fue descriptiva, cualitativa. Los resultados mostraron que las organizaciones presentan carencia de personal altamente motivado cuyo desempeño se refleja en los resultados en una gestión empresarial acorde. los administradores son responsables de los resultados empresariales, por lo que deben interesarse de manera vital de tener efectos en el comportamiento de los trabajadores que puede ayudar a lograr dicho propósito. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, es un aporte teórico de consulta, el cual, como fuente de información, será considerada para el presente estudio investigativo.**

Morejón y Loor (2022). De la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en su tesis titulada: "El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo", **para optar el grado académico profesional de Ingeniero en Auditoría**. Tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional. Para ello se utilizó la siguiente **metodología**: cuantitativa, de diseño no experimental y corte transversal, nivel correlacional, empleando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert aplicado a una muestra de 35 trabajadores. **Se concluyó** que existe una correlación positiva considerable 0,641 con una

significancia de $0.000 < 0.005$, entre la gestión documental y el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. **En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, sus hallazgos podrán servir a la discusión de los resultados para hacer las comparaciones correspondientes, por lo que será considerada para el presente estudio investigativo.**

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión Administrativa

2.2.1.1. Definición

Según Munch (2018) sostiene que:

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. Dentro de las etapas se encuentra la planeación, la organización, la dirección, el control (p. 26).

En esa línea, Arguello (2020) especifica que en la actividad gerencial tanto los gerentes generales, como los gerentes de funciones deben planificar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de la actividad que se gestiona por la empresa y representan la forma sistemática de realizar las actividades en la empresa.

Por su parte, Fonseca y Martillo (2021) señalan que:

La gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados. Es la manera más eficiente y económica posible, se trata siempre de escoger las acciones en función de los resultados que se espera obtener y de los medios de que se dispone, es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos (p. 16).

De acuerdo a Koontz, Weihrich y Cannice (2022) la gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz, cuyas funciones son: planificación, organización, dirección y control (p. 32).

Asimismo, Hortiguela & Sánchez (2020) especifica que:

En la actualidad, una buena gestión administrativa no sería posible si las empresas no se ocupan del seguimiento de las ventas de los productos o servicios que realizan a sus clientes. Ya que se convierte en un valor añadido del bien o servicio para los clientes (p. 13).

2.2.1.2. Dimensiones de la variable gestión administrativa.

Dimensión 1: Planeación

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2022) la planeación consiste en elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, elegir proyectos de acciones futuras entre las alternativas (p. 58).

Indicadores de la dimensión planeación

1. Objetivos

Los objetivos son los fines hacia los que se dirige la actividad, no solo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la dirección y el control (Koontz et al., 2022, p. 111).

2. Estrategias

La estrategia consiste en la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentalización de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos (Koontz et al., 2022, p. 111).

3. Toma de decisiones

La toma de decisiones, es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección. (Koontz et al., 2022, p. 152).

Dimensión 2: Organización

De acuerdo a Koontz, Weihrich, & Cannice (2022) la organización consiste en establecer una estructura intencional de funciones que las personas

desempeñan en una organización (p. 58).

Indicadores de la dimensión organización

1. Estructura organizacional

El tipo de estructura organizacional depende de una variedad de factores, como el grado de orientación y compromiso (Koontz et al., 2022, p.227).

La estructura organizacional es la forma en la que se ordena el conjunto de relaciones de una empresa mediante un nivel adecuado de comunicación y coordinación entre todos sus miembros (Díaz & León, 2019, p. 10).

2. Departamentalización

La departamentalización, consiste en la agrupación de las actividades según las funciones de una empresa, refleja lo que ésta hace típicamente (producción, ventas, finanzas). La departamentalización no es un fin, sino un método para asignar actividades y facilitar el cumplimiento de objetivos (Koontz et al., 2022, p.246).

Dimensión 3: Dirección

En cuanto a la dirección, se refiere a influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo: asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2022, p. 59).

Indicadores de la dimensión dirección

1. Motivación

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada (Koontz et al.,2022, p. 388).

2. Liderazgo

El liderazgo es arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo. Es tener seguidores, es decir, la disposición de las personas a seguirla es lo que hace de una persona un líder; más aún, los individuos tienden a seguir a quienes ven que proporcionan un medio para lograr sus deseos, anhelos y necesidades (Koontz et al., 2022, p. 412).

3. Comunicación

La comunicación en una organización comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complejos. Para ejecutar el trabajo se requieren sistemas de comunicaciones eficaces (Alvarado, 2021, p. 105).

Dimensión 4: Control

El control se refiere a medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos sean conformes a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2022, p. 59).

Indicadores de la dimensión control

1. Medición de metas

Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información (Alvarado, 2021, p. 121).

2. Corrección

La corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores (Alvarado, 2021, p. 121).

2.2.2. Comportamiento organizacional

2.2.2.1. Definición

En esa perspectiva, Alles (2018) señala que:

El comportamiento organizacional, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol. De jefe o directivo, los problema y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo (p. 21).

De acuerdo a Robbins y Judge (2019) el comportamiento organizacional, estudia el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (p. 48).

Ashena et al. (2019) sobre el comportamiento organización señala que los comportamientos individuales afectan a los comportamientos organizacionales, en ese sentido, es imperativo que los gerentes diseñen e implementen estrategias para atraer personas con más cuidado para reducir los factores individuales y organizacionales que inciden en el comportamiento organizacional de los empleados.

Asimismo, Alvarado (2021) sostiene que el CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta (p. 21).

Por su parte, Chiavenato (2022) la define como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. El comportamiento organizacional está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y la administración de personas.

2.2.2.2. Dimensiones de la variable comportamiento organizacional

Dimensión 1: Comportamiento individual

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. El desempeño individual es la base del desempeño organizacional. Comprende la conducta individual es, por lo tanto, fundamental para una administración eficaz, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2022, p. 10).

Indicadores de la dimensión comportamiento individual

1. Compromiso

Se refiere al compromiso del individuo con su trabajo, la identificación con su organización en particular con sus metas y desea continuar perteneciendo a ella (Robbins y Judge, 2019, p. 75).

2. Motivación

La motivación, se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Indica si el individuo está motivado para colaborar con su organización (Robbins y Judge, 2019, p. 202).

Dimensión 2: Comportamiento grupal

De acuerdo a Koontz, Weihrich, & Cannice (2022) un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos. En los grupos formales las metas organizacionales dirigen y guían la conducta que deberían exhibir los miembros (p. 58).

Indicadores de la dimensión comportamiento grupal

1. Equipos

El análisis se enfoca de acuerdo con la habilidad de los miembros de la organización para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar metas. Para ello, es necesario definir en qué circunstancias es

conveniente integrar al equipo, determinar la forma de interacción, perfilar el proceso para la toma de decisiones, el manejo de conflictos (Alvarado, 2021, p. 23).

2. Supervisión

La supervisión se ha concretado con el tiempo en un modelo de intervención sobre la propia organización, denominada supervisión para la gestión. La supervisión hace referencia al control que se ejerce en cualquier proceso de producción, fabricación o actividad de cara a conseguir niveles óptimos de calidad y rentabilidad (Alvarado, 2021, p. 4).

3. Grupo

El grupo puede definirse como dos o más personas que actúan de forma interdependiente y unificada hacia la consecución de metas comunes. A partir de estas interacciones se crean fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí (Robbins y Judge, 2019).

Dimensión 3: Estructura organizacional

La estructura organizacional define la manera en que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente. Los gerentes tienen que considerar seis elementos fundamentales cuando diseñan la estructura de su organización: especialización en el trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización y formalización (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2022, p. 480).

Indicadores de la dimensión estructura organizacional

1. Ambiente laboral

El ambiente laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y la motivación y por lo tanto en la productividad (Robbins y Judge, 2019).

2. Valoración del trabajo

La valoración del trabajo permite indicar el valor individual de cada uno de los puestos dentro de la organización, con respecto a los demás. Este proceso se lleva a cabo a través de determinadas técnicas ponderadas de análisis y síntesis, previamente realizadas, con las que podemos conseguir el valor relativo que se quiere otorgar a cada puesto. (Alvarado, 2021, p. 9).

2.3. Definición de términos básicos

Administración. Es un proceso de organizar y coordinar sistemáticamente los recursos humanos y materiales disponibles para cualquier organización con el propósito principal de lograr los objetivos estipulados de esa organización (Duran, 2018).

Ambiente laboral. Es el medio que contiene a la organización y con el cual establece relaciones de intercambio dinámico. Es parte de un sistema más grande que contiene muchos otros elementos, que influyen mutuamente en un sistema complejo que crea un contexto para un grupo de personas (Saravanakumar, 2020).

Comunicación. Constituye una función muy importante de la gestión. Es el medio por el cual la conducta del subordinado es modificada y el cambio se efectúa en sus acciones. La comunicación es fundamental en todos los niveles de gestión para la toma de decisiones y la planificación (Chandra & Kumar, 2019).

Comportamiento. Se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo (Alles, 2018).

Comportamiento organizacional. Es el estudio del comportamiento humano en entornos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y el contexto organizacional y la organización misma (Saravanakumar, 2020).

Comportamiento Individual. Se refiere al comportamiento del individuo, considera las diferencias individuales que deben ser reconocidos, sus sentimientos, emociones, percepciones y actitud, que aporta a la situación laboral, que determinan el aumento o la disminución de la productividad (Chandra & Kumar, 2019).

Compromiso. Se refiere al compromiso del individuo con su trabajo, la identificación con su organización en particular con sus metas y desea continuar perteneciendo a ella (Robbins y Judge, 2019, p. 75).

Comportamiento Grupal. Un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos. En los grupos formales las metas organizacionales dirigen y guían la conducta que deberían exhibir los miembros (Koontz, Weihrich y Cannice, 2022).

Control. Es el proceso que permite a la gerencia implementar sus políticas y tomar acciones correctivas si el rendimiento no está de acuerdo con los estándares predeterminados (Arguello et al., 2020).

Controlar. Procurar o lograr que las personas tengan un cierto comportamiento (esperado) en el trabajo (Duran, 2018).

Departamentalización. Es el agrupamiento de puestos en unidades, departamentos o divisiones de acuerdo a un criterio común (Arguello et al., 2020).

Dirección. Es una función, una disciplina, una tarea a ser realizada por directivos profesionales que ejercen esta disciplina, realizan las funciones de hacer cumplir las tareas (Arguello et al., 2020).

Empresa. Es una institución social que tiene deberes y responsabilidades hacia la comunidad en la que funciona (Duran, 2018).

Equipo. Es un colectivo de personas que interaccionan entre sí, desarrollan sentimientos diversos, comparten ciertos objetivos que guían sus acciones. Desarrollan espontáneamente ciertas normas internas y roles (Duran).

Estrategias. Es la que determina los objetivos a largo plazo de una organización y la forma en la cual empleará sus recursos para conseguirlos (Arguello et al., 2020).

Estructura organizacional. Define las relaciones formales de las personas en las organizaciones. Las personas en la organización realizan diferentes tipos de trabajos y necesitan estar relacionados de una forma estructural para que su trabajo pueda ser coordinado de manera efectiva (Saravanakumar, 2020).

Gestión. Es un proceso social que está diseñado para asegurar la cooperación,

participación, intervención e involucramiento de otros en el logro efectivo de una meta u objetivo determinado o predeterminado (Duran, 2018).

Gestión administrativa. Es un proceso distinto que consiste en la planificación, organización, dirección y control realizados para determinar y lograr los objetivos de la organización (Chandra & Kumar, 2019).

Grupo. Los trabajadores no están aislados, son seres sociales y deben ser tratados como tales por la gerencia (Arguello et al., 2020).

Liderazgo. Es el proceso mediante el cual un ejecutivo o gerente dirige, guía e influye en el trabajo de otros en la elección y el logro de objetivos específicos por mediar entre el individuo y la organización de tal manera que ambos obtengan máxima satisfacción (Chandra & Kumar, 2019).

Metas. Constituyen un subconjunto de los objetivos, son normas cuantitativas, las metas precisan de los objetivos (Arguello et al., 2020).

Motivación. Es el proceso psicológico de crear impulso entre los subordinados para obtener un curso de acción deseado, consiste en persuadir e inspirar al personal para que contribuyan lo mejor posible al logro de los objetivos de la empresa. Es una función muy importante de la gerencia (Chandra & Kumar, 2019).

Objetivos. Los objetivos proporcionan una dirección y todas las decisiones de planificación son dirigidos a lograrlos. Asegura la máxima utilización del tiempo de gestión y esfuerzos (Chandra & Kumar, 2019).

Organización. Es parte de la gestión, que implican el establecimiento de una estructura intencional de roles para las personas en una empresa. La organización proporciona el marco necesario dentro del cual las personas cumplen sus tareas para el logro de los objetivos del negocio (Berry et al., 2019).

Organización administrativa. Es un conjunto de áreas y unidades de la institución que se encuentran interrelacionadas entre sí (Duran, 2018).

Personas. En una empresa las personas forman parte del sistema social interno, está formado por individuos y grupos (Duran, 2018).

Planeación. Es una función básica de la gestión. La planificación ayuda a

determinar el curso de acción a seguir para lograr los objetivos organizacionales. Es un proceso que implica pensar antes de hacer (Chandra & Kumar, 2019).

Supervisión. Es otro elemento importante de la función directiva de la gerencia. Se refiere al trabajo de supervisar a los subordinados en el trabajo para asegurar la máxima utilización de los recursos para obtener las metas trazadas (Chandra & Kumar, 2019).

Toma de decisiones. Representa la responsabilidad que asume el administrador sobre el resultado de una decisión. Las decisiones representan el elemento donde constantemente se busca la selección de alternativas que garanticen el éxito de cualquier organización (Arguello et al., 2020).

Valoración del trabajo. Las personas requieren ser valoradas, reconocidas como tales, que se valoren sus habilidades, capacidades, aporte a la organización (Alles, 2018).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. La planeación se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

HE 2. La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

HE 3. La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

HE 4. El control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Gestión administrativa

La gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz, cuyas funciones son: planificación, organización, dirección y control (Koontz, Weihrich y Cannice, 2022, p. 32).

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional, estudia el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins y Judge, 2019, p. 48).

3.2.2. Definición operacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Gestión administrativa	La gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz, cuyas funciones son: planificación, organización, dirección y control (Koontz, Weihrich y Cannice, 2022, p. 32).	Planeación	Objetivos	1-2	Ordinal (Likert)
			Estrategias	3	
			Toma de decisiones	4-5	
		Organización	Estructura organizacional	6-7	1. Totalmente en desacuerdo
			Departamentalización	8-9	
		Dirección	Motivación	10-11	2. En desacuerdo
			Liderazgo	12-13	
		Control	Comunicación	14-16	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Medición de metas	17-18	
			Corrección	19	
V2 Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional, estudia el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins y Judge, 2019, p. 48).	Individual	Compromiso	1-2	4. De acuerdo
			Motivación	3-4	
		Grupal	Equipos	5-6	5. Totalmente de Acuerdo
			Supervisión	7-8	
		Estructura organizacional	Grupo	9-10	
			Ambiente laboral	11-12	
			Valoración del trabajo	13-14	

Elaboración propia.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El estudio fue de tipo aplicada, porque se aprovechó los conocimientos logrados para buscar solución de problemas inmediatos, es decir, tuvo fines prácticos (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

El enfoque fue cuantitativo, porque se analizaron y vincularon las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, extrayendo conclusiones respecto a las

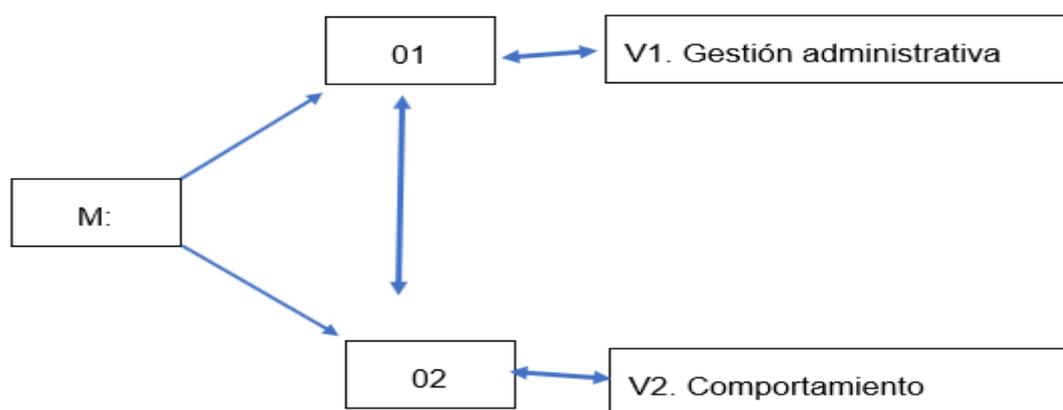
hipótesis de estudio (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6).

Además, el nivel o alcance del estudio fue descriptivo correlacional, por cuanto, se describieron las variables de estudio y sus dimensiones, así como se analizaron la relación entre ambas. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) los estudios descriptivos tienen la finalidad de especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado, asimismo, es correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables (p. 105).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, puesto que no se manipularon las variables, solo se observaron en un contexto en particular. Tal como lo indica Arias (2021): “En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos de estudio son evaluados en su contexto natural sin alternar ninguna situación, no se manipularán las variables” (p. 86).

Asimismo, fue de corte transversal, porque se midieron las variables en un solo momento.



- M Muestra de estudio
- V1 Gestión administrativa
- V2 Comportamiento organizacional
- R: Relación entre ambas variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población “es el conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes, ya sean estos individuos, objetos o acontecimientos” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 102).

En la presente investigación la población estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa de estudio.

3.5.2. Muestra

La muestra de acuerdo a Sánchez, Reyes & Mejía (2018) es el “conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (p. 93).

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, participando 47 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para este estudio corresponde a una encuesta, la que nos permitirá contar con información relevante para este estudio, para las conclusiones y recomendaciones. Para Baena (2018, p. 68) argumenta que: “La técnica aporta información relevante para la investigación estas pueden ser, fichas, entrevistas”

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según explica Zacarías (2020) “el instrumento es el apoyo que se tiene para que se cumpla el propósito de la investigación, la que es el punto más importante para obtener información mediante cuestionario, o guía de preguntas, etc.” (p. 68).

El instrumento que se realizó para este estudio fue un cuestionario, para ambas variables.

Validez

Para la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos.

Tabla 1.

Validadores expertos.

Expertos	Condición
Dra. Chirinos Gastelú, Teresa Giovanna	Existe suficiencia
Mg. Chirinos Gastelú, Juan Wilmer	Existe suficiencia

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el programa estadístico SPSS, con el método Alfa de Cronbach para ambas variables.

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad

Variable Gestión Administrativa		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,947		19
Variable Comportamiento Organizacional		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,953		14

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez procesados los datos al programa estadístico SPSS, se obtuvo primero la parte descriptiva que son las tablas y gráficos y después fue la parte inferencial que es la validación de la hipótesis para obtener la correlación de las variables.

3.8. Aspectos éticos

Para la parte del sustento teórico se ha considerado a varios autores que han permitido tener claro el conocimiento de las variables, con sus aportes en cuanto a definiciones, características y dimensiones, actuales, confiables, las mismas que han sido debidamente referenciados considerando el derecho de autor,

respetando de esta manera los aspectos éticos de este estudio.

El cuestionario también consideró aspectos éticos, pues fueron aplicados a los colaboradores, los mismos que han sido de manera anónima, para lo cual no se consignaron datos personales, y ello solo se utilizó para este estudio.

Finalmente, el presente proyecto es original, fue realizado con rigurosidad, seriedad y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3.

Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	63,8	63,8	63,8
Medio	16	34,0	34,0	97,9
Alto	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

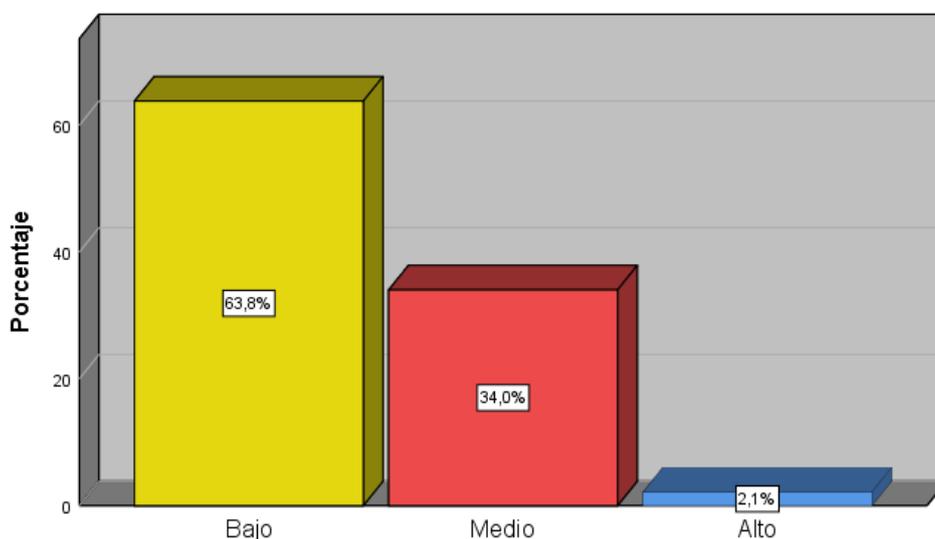


Figura 1. Gestión administrativa

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la variable Gestión administrativa, y se obtuvo el siguiente resultado: el 63.8% considera que la gestión administrativa es de nivel bajo, el 34% opina que es de nivel medio y el 2.1% que presenta un nivel alto.

Tabla 4.
Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	34	72,3	72,3	72,3
Medio	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

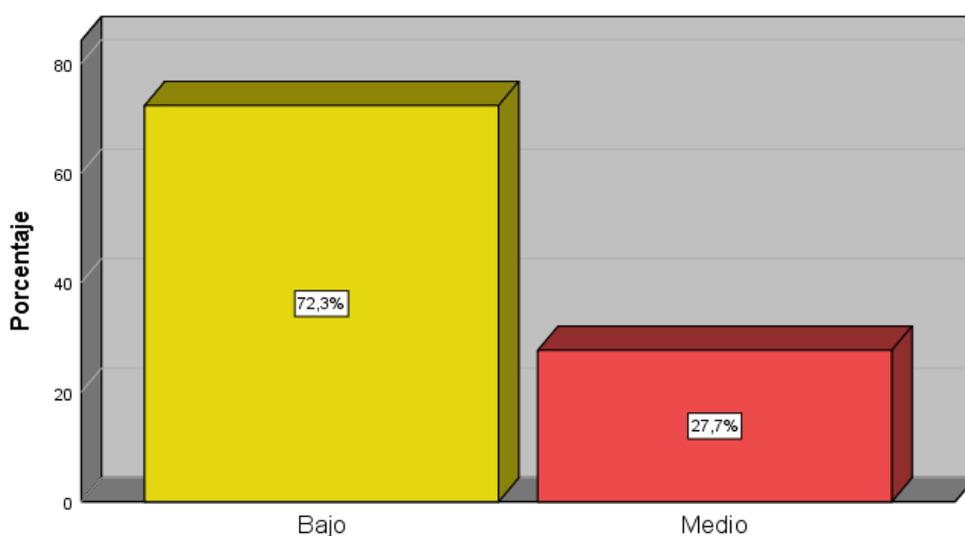


Figura 2. Planeación

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Planeación y se obtuvo el siguiente resultado: el 72.3% considera que la planeación en la empresa es de nivel bajo, mientras que un 27.7% lo considera en un nivel medio.

Tabla 5.
Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	34	72,3	72,3	72,3
Medio	11	23,4	23,4	95,7
Alto	2	4,3	4,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

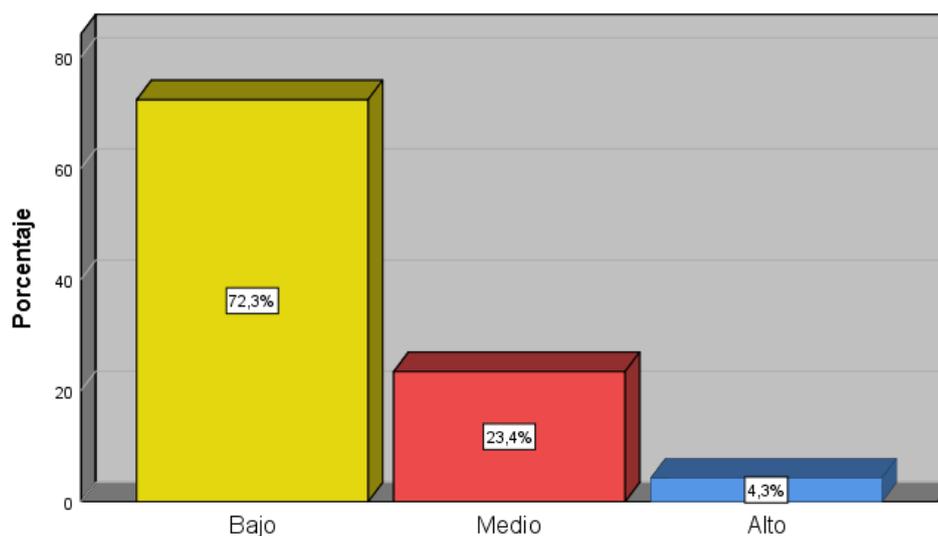


Figura 3. Organización

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Organización y se obtuvo el siguiente resultado: el 72.3% considera que la organización en la empresa es de nivel bajo, mientras que un 23.4% lo considera en un nivel medio y un 4.3% indica que es de nivel alto.

Tabla 6.
Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	63,8	63,8	63,8
Medio	14	29,8	29,8	93,6
Alto	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

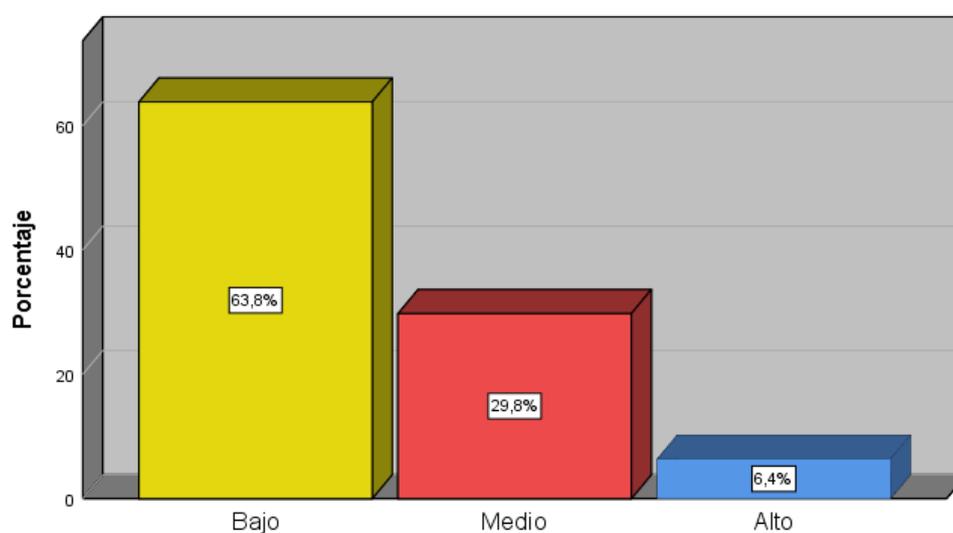


Figura 4. Dirección

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Dirección y se obtuvo el siguiente resultado: el 63.8% considera que la dirección en la empresa es de nivel bajo, mientras que un 29.8% lo considera en un nivel medio y un 6.4% en un nivel alto.

Tabla 7.
Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	68,1	68,1	68,1
Medio	12	25,5	25,5	93,6
Alto	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

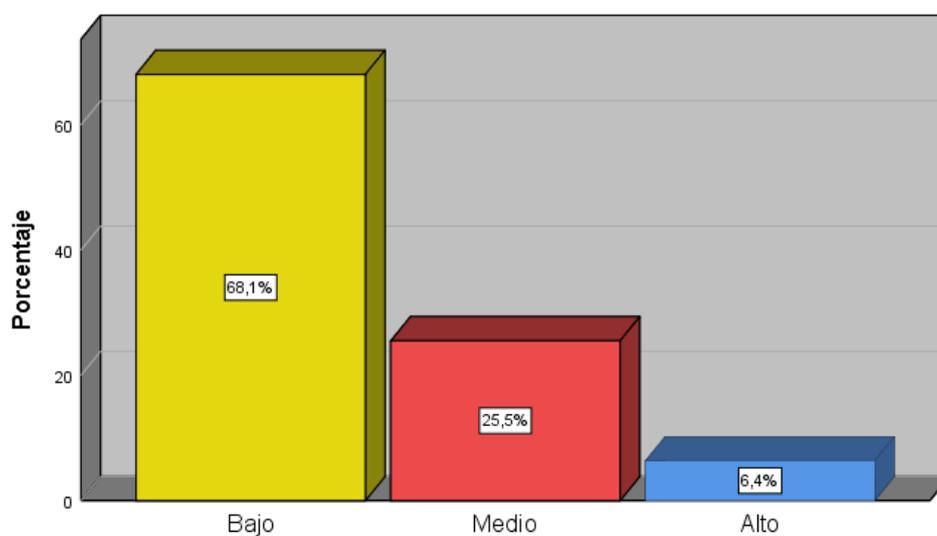


Figura 5. Control

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Control y se obtuvo el siguiente resultado: el 68.1% considera que el control en la empresa es de nivel bajo, mientras que un 25.5% lo considera en un nivel medio y un 6.4% lo califica en un nivel alto.

Tabla 8.
Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	36	76,6	76,6	76,6
Medio	7	14,9	14,9	91,5
Alto	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

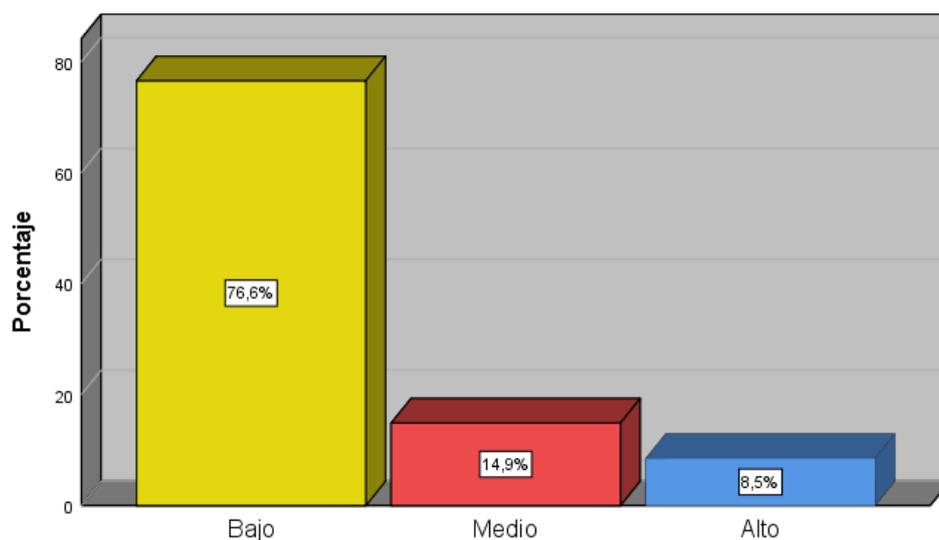


Figura 6. Comportamiento organizacional

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la variable Comportamiento organizacional, y se obtuvo el siguiente resultado: el 76.6% considera que el comportamiento organizacional es de nivel bajo, el 14.9% opina que es de nivel medio y el 8.5% que presenta un nivel alto.

Tabla 9.
Comportamiento individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	36	76,6	76,6	76,6
Medio	6	12,8	12,8	89,4
Alto	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

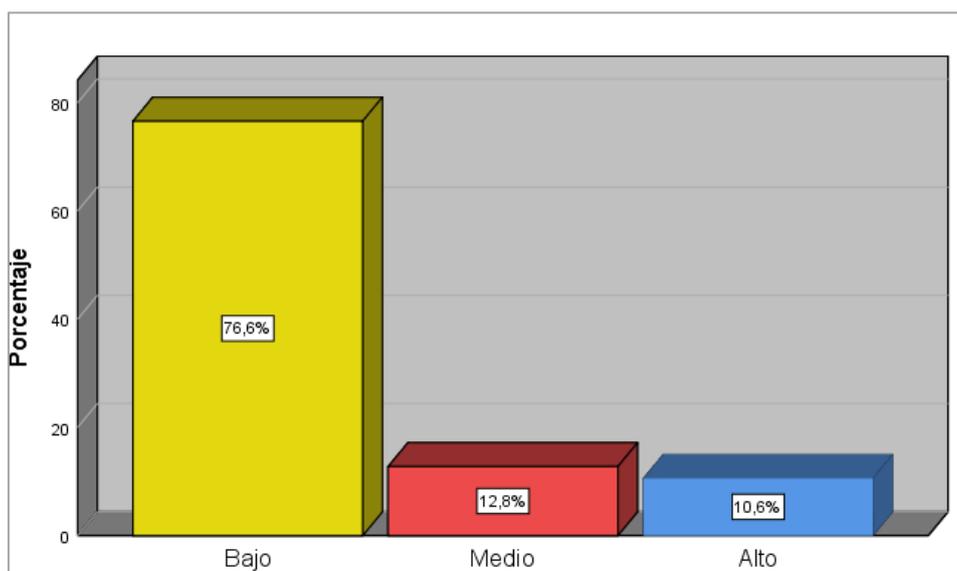


Figura 7. Comportamiento individual

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Comportamiento individual y se obtuvo el siguiente resultado: el 76.6% considera que presenta un nivel bajo, mientras que un 12.8% un nivel medio y un 10.6% lo califica en un nivel alto.

Tabla 10.
Comportamiento grupal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	36	76,6	76,6	76,6
Medio	7	14,9	14,9	91,5
Alto	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

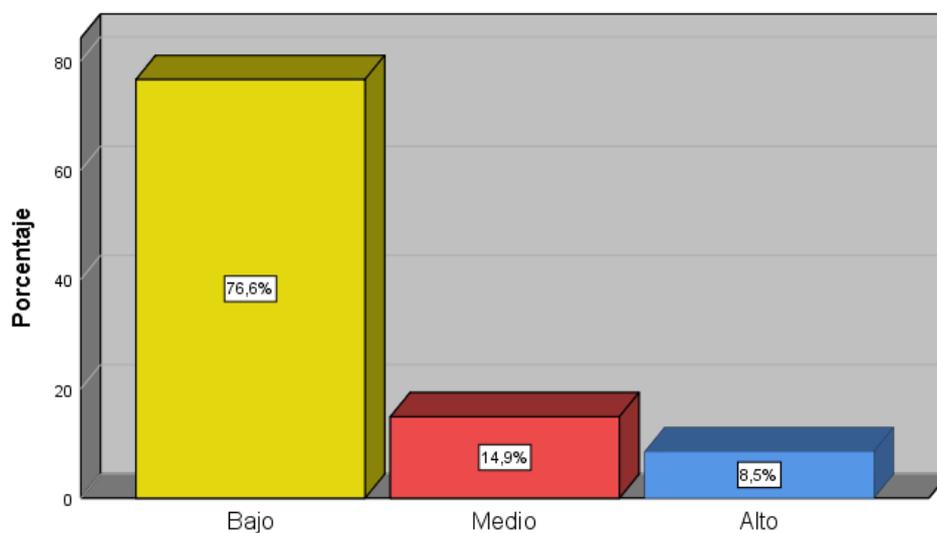


Figura 8. Comportamiento grupal

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Comportamiento grupal y se obtuvo el siguiente resultado: el 76.6% considera que presenta un nivel bajo, mientras que un 14.9% un nivel medio y un 8.5% lo califica en un nivel alto.

Tabla 11.
Estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	63,8	63,8	63,8
Medio	13	27,7	27,7	91,5
Alto	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

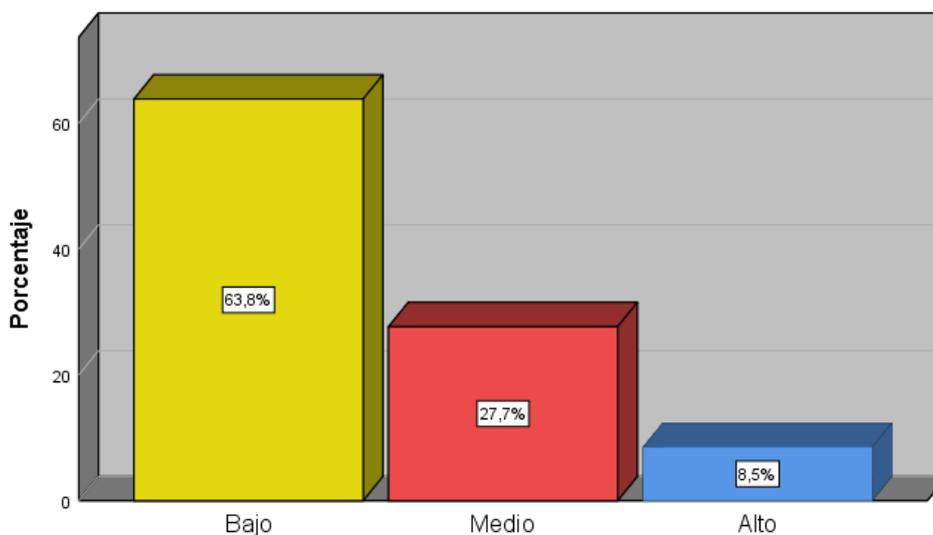


Figura 9. Estructura organizacional

Interpretación:

Según la figura se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó la dimensión Organizacional y se obtuvo el siguiente resultado: el 63.8% considera que presenta un nivel bajo, mientras que un 27.7% un nivel medio y un 8.5% lo califica en un nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

HG. La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Planteamiento hipotético

Ho. La gestión administrativa NO se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

H1. La gestión administrativa SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 12.

Correlación de la Gestión administrativa y el comportamiento organizacional

			Gestión administrativa	Comportamiento organizacional
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,651
Spearman	administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Comportamiento	Coefficiente de correlación	,651	1,000
	organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Interpretación:

La estadística efectuada arroja que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.651 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: La gestión administrativa SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Hipótesis específica primera

La planeación se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Planteamiento hipotético

Ho. La planeación NO se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

H1. La planeación SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 13.

Correlación de la planeación y el comportamiento organizacional

			Planeación	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,683
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,683	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Interpretación:

La estadística efectuada arroja que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.683 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica primera: La planeación SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Hipótesis específica segunda

La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Planteamiento hipotético

Ho. La organización NO se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

H1. La organización SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 14.

Correlación de la organización y el comportamiento organizacional

			Organización	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,455
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	47	47
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,455	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

Interpretación:

La estadística efectuada arrojo que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo débil, es decir, 0.455 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica segunda: La organización SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Hipótesis específica tercera

La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Planteamiento hipotético

Ho. La dirección NO se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

H1. La dirección SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 15.

Correlación de la dirección y el comportamiento organizacional

			Dirección	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,686
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,686	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

La estadística efectuada arrojo que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.683 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica tercera: La dirección SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

En el contexto actual que vive el Perú y el mundo, el mercado competitivo actual exige que las empresas no solo se posicionen bien en su segmento, sino que tengan una buena gestión administrativa que inspire confianza. Esto significa que no basta con hacer un trabajo satisfactorio, este trabajo necesita ser metódico y resultar en excelencia. Bajo este panorama, es que se plantea la presente investigación, centrada en determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

Los hallazgos sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. Se confirma estadísticamente, dado el resultado del Coeficiente Rho de Spearman de 0.651, que revela que existe una correlación positivo medio, con un p-valor <0.05 . Este resultado señala que, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor compromiso organizacional.

Comparándolo con otros estudios se encuentra coincidencias con la tesis de Condezo (2018) identificó que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018 ($r=0.751$, $p<0.05$), concluyendo que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. Asimismo, Tejada (2019) en su investigación realizada en la empresa SCI en el área de Contact Center de Lince, concluye que, existe una correlación positiva considerable ($r=0,760$, $p<0.05$) entre la gestión documental y el desempeño organizacional.

Igualmente, se encontró resultados similares en la tesis de Romero (2022) quien, en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, mostró un coeficiente de corrección 0,641 con una significancia de $0.000<0.005$ indicó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión documental y el comportamiento organizacional.

También se encuentran coincidencias con el estudio de Cárdenas (2022) quien en Yurimaguas sus resultados mostraron una $r=0.632$ y $p\text{-valor}=0.001<0.05$, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional.

Por su parte, Morales et al. (2021) en Bolivia, mostró que las organizaciones presentan carencia de personal altamente motivado cuyo desempeño se refleja en los resultados en una gestión empresarial acorde. Los administradores son responsables de los resultados empresariales, por lo que deben interesarse de manera vital de tener efectos en el comportamiento de los trabajadores que puede ayudar a lograr dicho propósito.

VI. CONCLUSIONES

La gestión administrativa y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.651 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyendo que la gestión administrativa SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. En aporte.

La planeación y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.683 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica, concluyendo que la planeación SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

La organización y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo débil, es decir, 0.455 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica, concluyendo que la organización SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

La dirección y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo medio, es decir, 0.683 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica, concluyendo que la dirección SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

El control y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman positivo

medio, es decir, 0.688 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la cuarta hipótesis específica, concluyendo que el control SI se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Optimizar la gestión administrativa, a través del mejoramiento de los procesos de organización, dirección, control, capacitando al staff del equipo directivo de la empresa en herramientas y estrategias en el manejo de recursos humanos.

Realizar un involucramiento de los colaboradores de la empresa, en donde se dé a conocer, la visión, misión, valores organizacionales, objetivos, así como nuevas tácticas de atención al cliente.

Que los directivos de la empresa, desarrollen políticas de reconocimiento a los colaboradores para motivarlos en el esfuerzo que despliegan y que redunde en mayores niveles de compromiso organizacional.

Programar un plan anual de metas por área donde participen directivos y colaboradores, buscando el fortalecimiento del compromiso organizacional.

Diseñar e implementar una evaluación periódica de las metas por áreas en la que participen todos los niveles organizativos, buscando fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- América Economía. (2018). *Las mejores empresas del Perú según el ranking de América Economía*. https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/proyeccion_laboral/las-mejores-empresas-del-peru-segun-el-ranking-de-america-economia-3260.html
- Anchelia, V., Inga, M., & Olivares, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional* (2 ed.). Granica.
- Alvarado, L. (2021). *Comportamiento organizacional* (2 ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Arguello, A. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Madrid: Infinite Study.
- Artica, V., & Cotera, J. (2021). *Características del Comportamiento Organizacional en el Personal Gerencial de la Empresa Racionalización Empresarial S.A. LIMA-2017*. Lima: (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6918/Caracteristicas%20del%20comportamiento%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ashena, M., Abaspour, A., Dehghanan, H., & Haghhigh, M. (2019). Detection of Organizational Deviant Behaviors of Employees and their Reduction Mechanisms in Supervisory organizations: Applying of the Q Sort Method. *Public Administration Perspective*, 10(1). https://jpap.sbu.ac.ir/article_96481.html?lang=en
- Banco Mundial. (17 de febrero de 2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*. <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>

- Barrera, D. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Imelda Banana S.A.* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9423>
- Berry, A., Broadbent, J., & Otley, D. (2019). *Management Control Theory*. Routledge.
- Campo, J., Mosquera, L., Ceballos, Y., Sánchez, K., & Aguirre, L. (2019). *Análisis del comportamiento organizacional del personal administrativo de las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia*. Politécnico Granacolombiano Institución Universitaria. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2043>
- Cárdenas, J. (2022). *Gestión administrativa y comportamiento organizacional en la Oficina Pastoral de la Tierra, Yurimaguas – 2022*. (Tesis de maestría en Administración de Negocios). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95231/C%c3%a1rdenas_LJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al Covid-19: emergencia y reactivación*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Condezo, D. (2018). *Comportamiento organizacional y gestión Administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44679>
- Chandra, U., & Kumar, A. (2019). *Management conceptos and practices*. Utkal University.
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento organizacional. Dinámica del éxito de las organizaciones* (4 ed.). Mc Graw Hill.
- Díaz, E., & León, M. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración* (2 ed.). Paraninfo.
- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Elearning S.L.

- Esparza, A., & García, A. (2019). *Estudio de la gestión administrativa de la empresa SEALAND S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil periodo 2016-2017*. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42604>
- Espejo, Y. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura*. Huacho: (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Flavio, E. (2020). *La gestión administrativa y el compromiso organizacional en las Instituciones Educativas de nivel Inicial de la Red 10, Callao, 2020*. Lima: (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55933>
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021). *Gestión Administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Gestión. (2019). *Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú*. <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936-noticia/?ref=gesr>
- Granda, L. (2020). *Estudio del comportamiento organizacional frente a la pandemia COVID-19 en una empresa de servicios de belleza de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15271>
- Hortiguela, M., & Sánchez, O. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Paraninfo.
- INEI. (2021). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas*. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>
- Inocente, W. (2019). *La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarmey, 2018*. Lima: (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27325/Inocente_AWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Koontz, W., Weihrich, H., & Cannice, M. (2022). *Administración. Una perspectiva global, emprendedora y de innovación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (2019). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510.
- Montes, H. (10 de agosto de 2021). *Comportamiento organizacional en tiempos de Covid-19*. <https://www.iberu.edu.co/2021/08/10/comportamiento-organizacional-en-tiempos-de-covid-19/>
- Morales, S., Michaga, F. y Tapia, E. (2021). *Reflexiones del comportamiento organizacional a partir de la gestión empresarial*. Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. <http://dicyt.uajms.edu.bo/revistas/index.php/investigacion-y-desarrollo/article/view/1040/1042>
- Morejón, M., & Loo, A. (2022). *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo*. (Tesis de grado). Universidad Estatal del Sur de Manabí. Manabí, Ecuador: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3730>.
- Munch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3 ed.). Pearson Educación.
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2), 238-260.
- PAD. (2020). *Estado del planeamiento estratégico en el Perú: estudio de PAD y RTM*. <https://marketing.pad.edu/estado-del-planeamiento-estrategico-en-el-peru-estudio>
- Pereira, C. (Julio-diciembre de 2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. *Apuntes Contables* (24), 39-53. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/5982>
- Robbins, S. & Judge, T. (2019). *Organizational Behavior* (18 ed.). Pearson.

- Romero, M. (2022). *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: (Tesis de grado). Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2674/TESIS%20-%20ROMERO%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada, M. (2019). *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de Contact Center de Lince – 2017*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/828?show=full>
- Velasquez, R. (2020). *Comportamiento organizacional y gestión administrativa en la UGEL Huánuco, 2018*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/867>
- Viera, E., & Freire, H. (2018). *Gestión administrativa en las instituciones de Educación Superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores*. Ambato: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28140>
- Saravanakumar, A. (2020). *Organisational Behaviour*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.	<p>Variable 1 Gestión administrativa Planeación Organización Dirección Control</p> <p>Variable 2 Comportamiento organizacional Individual Grupal Estructura organizacional</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Enfoque de la investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico		
¿Cuál es la relación entre la planeación y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?	Conocer la relación entre la planeación y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.	La planeación se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.		
¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?	Analizar la relación entre la organización y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.	La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.		
¿Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional de la empresa	Identificar la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional de la empresa	La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de		

<p>Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022?</p>	<p>Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.</p> <p>Precisar la relación entre el control y el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.</p>	<p>la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.</p> <p>El control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.</p>		<p>Población 60 colaboradores</p> <p>Muestra 47 colaboradores</p> <p>Análisis Estadístico SPSS v.26</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Preguntas
V1 Gestión administrativa	La gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz, cuyas funciones son: planificación, organización, dirección y control (Koontz, Wehrich y Cannice, 2022, p. 32).	Planeación	▪ Objetivos	1	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	¿Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir?
				2		¿Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos?
			▪ Estrategias	3		¿Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos?
				▪ Toma de decisiones		4
			5			¿En la toma de decisiones se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?
		Organización	▪ Estructura organizacional	6	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	
				7	¿Conozco a cabalidad las funciones que debo desarrollar en mi puesto de trabajo?	
			▪ Departamentalización	8	¿Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido en su área?	
				9	¿En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente?	
		Dirección	▪ Motivación	10	¿Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada?	
				11	¿Te sientes motivado al realizar la labor que tienes designada.?	
			▪ Liderazgo	12	¿La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa.?	
				13	¿El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales.?	
			▪ Comunicación	14	¿Existe comunicación a todo nivel en la organización?	
				15 16	¿Poseen una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores.?	
		Control	▪ Medición de metas	17	¿Los supervisores proporcionan información en el momento adecuado.?	
				18	¿La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron?	
			▪ Corrección	19	¿Los controles de las entregas de trabajo ofrecidos son adecuados? ¿Se realizan correcciones a los procesos de entrega?	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Preguntas
V2 Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional, estudia el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins y Judge, 2019, p. 48).	Individual	▪ Compromiso	1	Ordinal (Likert)	¿Te encuentras comprometido con la empresa.
				2		¿Ustedes creen que la empresa se siente comprometida con ustedes?
			▪ Motivación	3	1. Nunca	¿Cumplir con las actividades a cabalidad es un factor motivante?
				4		¿Se promueve la generación de ideas innovadoras para el bien de la organización?
		Grupal	▪ Equipos	5	2. Casi nunca	¿En el área donde me desenvuelvo se fomenta el trabajo en equipo?
				6		3. A veces
			▪ Supervisión	7	4. Casi siempre	¿Los supervisores realizan retroalimentación de mi gestión de manera clara y precisa?
				8		5. Siempre
			▪ Grupo	9		¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?
				10		¿Existe colaboración por parte de los diferentes grupos que tiene la organización?
		Estructura organizacional	▪ Ambiente laboral	11		¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, posición) son las adecuadas?
				12		¿El ambiente laboral permite realizar adecuadamente sus funciones?
			▪ Valoración del trabajo	13		¿Los supervisores reconocen y valoran el desempeño de mis actividades?
				14		¿Se valoran los altos estándares de atención y /o servicio?

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones:

Señores (as): En la realización de una investigación sobre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa, se agradece seleccionar la opción de su preferencia y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, el cual tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que se solicita **SINCERIDAD** en las respuestas. Gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Preguntas	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	¿Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir?					
2.	¿Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos?					
3.	¿Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos?					
4.	¿La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes?					
5.	¿En la toma de decisiones se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?					
6.	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?					
7.	¿Conozco a cabalidad las funciones que debo desarrollar en mi puesto de trabajo?					

8.	¿Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido en su área?					
9.	¿En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente?					
10.	¿Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada?					
11.	¿Te sientes motivado al realizar la labor que tienes designada.?					
12.	¿La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa.?					
13.	¿El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales.?					
14.	¿Existe comunicación a todo nivel en la organización?					
15.	¿Poseen una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores.?					
16.	¿Los supervisores proporcionan información en el momento adecuado.?					
17.	¿La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron?					
18.	¿Los controles de las entregas de trabajo ofrecidos son adecuados?					
19.	¿Se realizan correcciones a los procesos de entrega?					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

Señores (as): En la realización de una investigación sobre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa, se agradece seleccionar la opción de su preferencia y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, el cual tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que se solicita **SINCERIDAD** en las respuestas. Gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Preguntas	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	¿Te encuentras comprometido con la empresa.					
2.	¿Ustedes creen que la empresa se siente comprometida con ustedes?					
3.	¿Cumplir con las actividades a cabalidad es un factor motivante?					
4.	¿Se promueve la generación de ideas innovadoras para el bien de la organización?					
5.	¿En el área donde me desenvuelvo se fomenta el trabajo en equipo?					
6.	¿La labor que se realiza de forma diaria está en base a un trabajo en equipo?					
7.	¿Los supervisores realizan retroalimentación de mi gestión de manera clara y precisa?					
8.	¿El supervisor brinda apoyo a sus colaboradores para superar los obstáculos que se le presenten?					
9.	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					

10.	¿Existe colaboración por parte de los diferentes grupos que tiene la organización?					
11.	¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, posición) son las adecuadas?					
12.	¿El ambiente laboral permite realizar adecuadamente sus funciones?					
13.	¿Los supervisores reconocen y valoran el desempeño de mis actividades?					
14.	¿Se valoran los altos estándares de atención y /o servicio?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Gestión Administrativa								
Dimensión: Planeación								
1	¿Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir?	X		X		X		
2	¿Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos?	X		X		X		
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos?	X		X		X		
4	¿La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes?	X		X		X		
5	¿En la toma de decisiones se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión: Organización								
6	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	X		X		X		
7	¿Conozco a cabalidad las funciones que debo desarrollar en mi puesto de trabajo?	X		X		X		
8	¿Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido en su área?	X		X		X		
9	¿En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente?	X		X		X		
Dimensión: Dirección								
10	¿Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada?	x		x		x		
11	¿Te sientes motivado al realizar la labor que tienes designada?	x		X		X		
12	¿La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa?	x		X		X		
13	¿El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales?	x		X		X		
14	¿Existe comunicación a todo nivel en la organización?	x		X		X		
15	¿Poseen una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores?	x		X		X		
16	¿Los supervisores proporcionan información en el momento adecuado?	x		x		x		

Dimensión: Control							
17	¿La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron?	x		x		X	
18	¿Los controles de las entregas de trabajo ofrecidos son adecuados?	X		X		X	
19	¿Se realizan correcciones a los procesos de entrega?	x		x		x	
Variable: Comportamiento organizacional							
Dimensión: Individual							
20	¿Te encuentras comprometido con la empresa?	x		X		X	
21	¿Ustedes creen que la empresa se siente comprometida con ustedes?	X		X		X	
22	¿Cumplir con las actividades a cabalidad es un factor motivante?	x		X		X	
23	¿Se promueve la generación de ideas innovadoras para el bien de la organización?	x		x		X	
Dimensión: Grupal							
24	¿En el área donde me desenvuelvo se fomenta el trabajo en equipo?	X		x		x	
25	¿La labor que se realiza de forma diaria está en base a un trabajo en equipo?	X		X		X	
26	¿Los supervisores realizan retroalimentación de mi gestión de manera clara y precisa?	X		X		X	
27	¿El supervisor brinda apoyo a sus colaboradores para superar los obstáculos que se le presenten?	X		X		X	
28	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	X		X		X	
29	¿Existe colaboración por parte de los diferentes grupos que tiene la organización?	x		x		x	
Dimensión: Estructura Organizacional							
30	¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, posición) son las adecuadas?	X		x		X	
31	¿El ambiente laboral permite realizar adecuadamente sus funciones?	X		X		X	
32	¿Los supervisores reconocen y valoran el desempeño de mis actividades?	X		X		X	
33	¿Se valoran los altos estándares de atención y/o servicio?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Si hay suficiencia__

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Dra. Chirinos GASTELÙ, Teresa Giovanna.

DNI:07971242

Especialidad del evaluador: Educación. Metodología de la Investigación.



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Gestión Administrativa								
Dimensión: Planeación								
1	¿Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir?	X		X		X		
2	¿Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos?	X		X		X		
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos?	X		X		X		
4	¿La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes?	X		X		X		
5	¿En la toma de decisiones se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión: Organización								
6	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	X		X		X		
7	¿Conozco a cabalidad las funciones que debo desarrollar en mi puesto de trabajo?	X		X		X		
8	¿Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido en su área?	X		X		X		
9	¿En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente?	X		X		X		
Dimensión: Dirección								
10	¿Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada?	X		X		X		
11	¿Te sientes motivado al realizar la labor que tienes designada?	X		X		X		
12	¿La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa?	X		X		X		
13	¿El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales?	X		X		X		
14	¿Existe comunicación a todo nivel en la organización?	X		X		X		
15	¿Poseen una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores?	X		X		X		
16	¿Los supervisores proporcionan información en el momento adecuado?	X		X		X		

Dimensión: Control							
17	¿La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron?	x		x		X	
18	¿Los controles de las entregas de trabajo ofrecidos son adecuados?	X		X		X	
19	¿Se realizan correcciones a los procesos de entrega?	x		x		x	
Variable: Comportamiento organizacional							
Dimensión: Individual							
20	¿Te encuentras comprometido con la empresa?	x		X		X	
21	¿Ustedes creen que la empresa se siente comprometida con ustedes?	X		X		X	
22	¿Cumplir con las actividades a cabalidad es un factor motivante?	x		X		X	
23	¿Se promueve la generación de ideas innovadoras para el bien de la organización?	x		x		X	
Dimensión: Grupal							
24	¿En el área donde me desenvuelvo se fomenta el trabajo en equipo?	X		x		x	
25	¿La labor que se realiza de forma diaria está en base a un trabajo en equipo?	X		X		X	
26	¿Los supervisores realizan retroalimentación de mi gestión de manera clara y precisa?	X		X		X	
27	¿El supervisor brinda apoyo a sus colaboradores para superar los obstáculos que se le presenten?	X		X		X	
28	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	X		X		X	
29	¿Existe colaboración por parte de los diferentes grupos que tiene la organización?	x		x		x	
Dimensión: Estructura Organizacional							
30	¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, posición) son las adecuadas?	X		x		X	
31	¿El ambiente laboral permite realizar adecuadamente sus funciones?	X		X		X	
32	¿Los supervisores reconocen y valoran el desempeño de mis actividades?	X		X		X	
33	¿Se valoran los altos estándares de atención y/o servicio?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Si hay suficiencia__

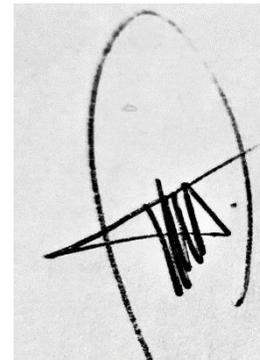
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Mg. Chirinos Gastelu, Juan Wilmer.

DNI:07966724

Especialidad del evaluador: Administración.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature consists of several vertical, parallel strokes, possibly representing the name 'WILMER'.

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de datos

Gestión administrativa																			
N°	D1. PLANEACIÓN					D2. ORGANIZACIÓN				D3. DIRECCIÓN							D4. CONTROL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
3	1	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2
4	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3
5	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
6	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	4	2	3	1	1	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4
13	3	4	3	3	5	3	4	5	3	8	4	4	4	5	3	4	4	2	3
14	3	4	3	3	5	3	1	2	3	4	1	4	4	5	3	4	4	2	3
15	3	4	3	3	5	3	1	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3
16	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	5
17	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
19	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
20	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1
21	2	2	3	3	4	3	1	1	1	4	1	2	4	2	2	2	4	4	4
22	2	2	2	1	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2

23	2	2	2	2	3	2	5	3	2	1	4	3	4	1	2	3	2	3	3
24	2	3	3	4	1	5	3	2	3	3	2	3	3	4	1	3	1	5	3
25	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
26	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3
27	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
28	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
29	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
30	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	1	5	3	3	1	5	4	1	4	4	1	3	1	1	3	4	5	2
32	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
35	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
36	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
37	5	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4
38	2	5	1	1	3	3	1	1	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2
39	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
41	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2
42	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
43	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3
44	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
45	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
46	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2
47	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2

Comportamiento organizacional														
N°	D1. INDIVIDUAL				D2. GRUPAL						D3. ORGANIZACIONAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	2	1	1	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2
4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
6	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
7	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
8	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3
13	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5
15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5
16	3	3	4	5	5	2	3	3	5	2	3	2	3	3
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
20	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
21	1	4	1	2	1	1	1	4	1	3	2	1	4	4
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
23	5	2	3	2	3	3	3	3	5	3	1	3	2	2
24	2	1	2	1	1	3	3	2	4	3	5	1	3	1
25	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2

26	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
27	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
28	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
29	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
31	1	4	1	1	3	1	4	2	3	1	4	2	2	4
32	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
33	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
36	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
38	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3
42	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
43	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2
44	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
45	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
46	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
47	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2

Anexo 6. Propuesta de valor

La presente investigación, tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. En base a los hallazgos logrados, en esta investigación mencionamos y recomendamos las siguientes propuestas de valor:

Optimizar la gestión administrativa, a través del mejoramiento de los procesos de organización, dirección, control, capacitando al staff del equipo administrativo con herramientas prácticas y estrategias en el manejo del recurso humano.

Realizando un involucramiento constante con los colaboradores de la empresa, en donde se dé a conocer, las tácticas de atención al usuario y su actitud con los mismo, al quitarles las dudas, resolviéndose las a ellos mismos primero; Que los directivos de la empresa, desarrollen políticas de reconocimiento a los colaboradores para motivarlos en el esfuerzo que despliegan y que redunde en mayores niveles de compromiso organizacional programando un plan anual de metas por área donde participen directivos y colaboradores, buscando el fortalecimiento del compromiso organizacional.

Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%



Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio

Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTelesUP



Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Jorge Luis Chiroque Panta		
DNI:	45063406	Teléfono:	970781868
E-Mail:	cjpanta1@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Gestión Administrativa y el comportamiento Organizacional en la empresa acciona Agua S.A. San Juan de Lurigancho 2022		
Asesor:	Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Administración, Finanzas y Negocios Globales
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			



 Firma

05/04/2023

 Fecha

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


 Firma

05/04/2023

Fecha

Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTelesup



Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Gracia Elizabeth Roldan Guerrero		
DNI:	72544946	Teléfono:	989624634
E-Mail:	Gracyeliza16@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Gestión Administrativa y el comportamiento Organizacional en la empresa acciona Agua S.A. San Juan de Lurigancho 2022		
Asesor:	Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Administración, Finanzas y Negocios Globales
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			

Gracia E.
Firma

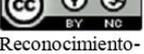
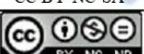
05/04/2023
Fecha

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


Firma

05/04/2023

Fecha