



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Burocracia y comportamiento organizacional en las oficinas  
administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, Lima  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Jara Medina, Liz Deycy (ORCID: 0000-0003-0758-5390)

**ASESORA:**

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, agradecer a Dios por que encontré la fuerza y la fortaleza de seguir adelante en mi vida, a mi familia, mi madre mi incondicional, mi padre mis hermanos y mi adorada hija, mi amiga y en quienes me apoyaron moral y económicamente, y gracias a ellos he continuado estudiando y he llegado hasta donde estoy ahora.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la gran sabiduría por guiarme por el buen camino y por haber tomado la mejor decisión de estudiar.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por lo académico y por accesibilidad económica facilitándome de sobre salir.

Agradezco a cada uno de mis profesores quienes me enseñaron, todas muy buenas gracias por su paciencia y tolerancia y sobre todo por su gran enseñanza.

Agradezco a mi centro laboral la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, por la oportunidad de permitirme realizar mis prácticas y aprender de acuerdo a la profesión.

Agradezco a mi amiga Nandy Córdova, por su apoyo incondicional, y su paciencia, su bondad.

Agradezco en especial a la docente mgtr. Murtua Gurmendi, Luzmila Gabriela, Asesora de proyecto de Investigación, quien con su conocimiento y su paciencia me enseñó para poder culminar mi investigación, es admirable la profesión de docente mis felicitaciones.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos y método de análisis de datos	16
3.6. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b>	Relación entre la burocracia y el comportamiento organizacional de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021	<b>16</b>
<b>Tabla 2:</b>	Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021	<b>17</b>
<b>Tabla 3:</b>	Determinar el nivel de la burocracia en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021	<b>18</b>
<b>Tabla 4:</b>	Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021	<b>19</b>
<b>Tabla 5:</b>	Pruebas de chi-cuadrado la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima	<b>20</b>
<b>Tabla 6:</b>	Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión Proactividad en las oficinas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.....	<b>21</b>
<b>Tabla 7:</b>	Pruebas de chi-cuadrado la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión Proactividad en las oficinas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima	<b>23</b>

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima. La investigación fue de tipo cuantitativa, aplicada, diseño no experimental de corte transversal correlacional, se trabajó con una población de estudio y con una muestra aleatoria simple a 52 trabajadores de la Municipalidad, además para la recolección de datos se utilizó la encuesta, y se demostró la fiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach, dando como resultado de 0,924 de ambas variables. En efecto se empleó el método de Rho de Spearman para la correlación, la significación es ,000 descartando la H0 y se acepta la H1, se determinó que la burocracia tiene influencia en el comportamiento organizacional de los trabajadores con ( $r=,603$ ), confirmando que existe relación positiva entre ambas variables, y sobre el nivel de burocracia con un 36,5% que indica un nivel alto, seguido de un 32,7% el nivel es medio y un 30,8% el nivel es bajo. Concluyendo que se determinó la existencia de relación entre las variables burocracia y comportamiento organizacional, así como el nivel alto de burocracia en las oficinas administrativas de la Municipalidad.

**Palabras clave:** Comportamiento organizacional, burocracia, comunicación, gestión administrativa

## Abstract

The purpose of this research was to determine how bureaucracy is related to organizational behavior in the administrative offices of the municipality of Santa Rosa, Lima. The research was quantitative, applied, non-experimental cross-sectional correlational design, we worked with a study population and with a simple random sample of 52 workers of the municipality, in addition to data collection the survey was used, and demonstrated reliability with Cronbach's Alpha coefficient, resulting in 0.924 for both variables. In effect, the Spearman's Rho method was used for the correlation, the significance is 0.000, discarding H0 and accepting H1, it was determined that bureaucracy influences the organizational behavior of workers with ( $r=.603$ ), Confirming that there is a positive relationship between both variables, and on the level of bureaucracy with 36.5% indicating a high level, followed by 32.7% the level is medium and 30.8% the level is low. Concluding that the existence of a relationship between the variables bureaucracy and organizational behavior was determined, as well as the high level of bureaucracy in the administrative offices of the municipality.

**Keywords:** Organizational behavior, bureaucracy, communication, administrative management

## I. INTRODUCCIÓN

Así en Akbaruddin (2020) la ONU ha pedido que se realice una revisión de la burocracia en el sentido sea más representativa e inclusiva entre el llamado se produce a los líderes mundiales que se preparan para dirigirse ante la asamblea general de la ONU. Los exfuncionarios afirman que existe una necesidad imperiosa de reformar la burocracia internacional. Así mismo el ex secretario general de la ONU había insertado la movilidad para que todo miembro de la ONU informe los problemas de su país, pero esto se suspendió, esto provocó que no haya solución a la propuesta de mejorar la burocracia.

Así mismo Rivera (2020). Denota preocupación y malestar de los empresarios, afectando en la reactivación económica, Así mismo Indecopi declara que el artículo 9 de la ordenanza 836-MML, ordenanza de habilitaciones urbanas el 25 de junio de 2021, es por ello la causa de largas colas y malestar que provoca la burocracia viene afectado en las habilitaciones urbanas para los permisos y tramites que se tiene que realizar para realizar distintas temas perjudicando al desarrollo de obras para la población ya que se hace engorroso por estos tramite, Según Morejón (2018). Que a partir de su comportamiento organizacional y su aplicación en la administración pública analizando el comportamiento que emergen de la interrelación de grupos de trabajo. De tal manera, el comportamiento organizacional tiene diversas cualidades como la conducta y actitudes del ser humano, exigencia y suficiencia para alcanzar el desarrollo del conocimiento que sirve para reforzar la conducta y tener ideas nuevas en productos y servicios con la investigación. En ese mismo contexto, el fin es mayor afinidad entre la directiva y los colaboradores a nivel de toda, la eficiencia en la administración pública es positiva cuando todos los colaboradores mantienen conocimiento, es así como existe el decreto legislativo nº 1256 mediante la ley 3056 (constitución política) ya se tiene en el marco legal como sustento de realizar las estrategias necesarias y aplicar a la gestión para una mejora continua en los resultados propuestos necesariamente.



Empresa, incentivando la mejora constante de la organización que garantice el máximo desarrollo personal demostrando con eficiencia, la finalidad de la empresa es investigar y realizar estrategia con visión de largo plazo para garantizar un personal ideal que colabore exitosamente en la empresa y reconocer e identificando el liderazgo un personal capacitado en gestión institucional permite ahorrar costo. Por esa razón se plantea el problema general: ¿Cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? se desprende los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de burocracia en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? ¿Cómo se relaciona la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación de las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? ¿Cómo se relaciona la dimensión división de trabajo con la dimensión proactividad en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? Considerando que, los estudios previos de burocracia y comportamiento organizacional, el presente estudio se justifica teóricamente apoyándose al modelo económico weber (1864- 1920). La cual define las características burocráticas, es así que este estudio es un instrumento para que puedan tomar mejores decisiones en cuanto al comportamiento organizacional frente a la burocracia y potenciar el capital humano, este estudio es necesario realizarlo para mejorar los sistemas de trámite administrativos y permitir que sea más eficiente y competitivo a la hora de cumplir las metas y objetivos. Justificación práctica, según Bernal (2006). Sirve para actuar, mejorar y confrontar la teoría con la práctica sobre el tema, logrando identificar entre las variables. Así mismo permitirá identificar en qué área se suscita los trámites para mejorar con estrategias de capacitación de acuerdo a su área y funciones para que mejoren su condición de trabajo de acuerdo al manual de funciones y comprometerse con los objetivos de la institución, este estudio aportará nuevos antecedentes, herramienta básica para las funciones administrativas en general.

En el aspecto metodológico, según Bernal (2006). Propone y por ello que se aplica el instrumento para recolectar datos y poder analizar esta información de validez y confiabilidad, mediante un instrumento específico sobre la burocracia y el comportamiento organizacional, permitiendo dar sugerencias al resultado detectado siendo científicamente probado el aspecto social, según Hernández (2010). Permite conocer en laboral trayendo consigo beneficios favorables a los colaboradores de la institución laboral, para la población y estudiantes del país. Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021. Y objetivos específicos: Determinar el nivel de la burocracia de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021; Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021. Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión proactividad en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021; Por consiguiente, la Hipótesis General Hi: la burocracia se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021. Las hipótesis específicas: H1. Existe relación significativa de la burocracia en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021; H2. Existe relación significativa entre la dimensión división de trabajo y la dimensión comunicación en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021; H3. Existe relación significativa entre la dimensión división de trabajo y la dimensión proactividad en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021. Es así la importancia de conocer los efectos de la burocracia el comportamiento organizacional la finalidad de este estudio sea de herramienta para la institución laboral, la sociedad, para los alumnos de todas las universidades.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **En este estudio se menciona los previos: Internacional**

Se ha tomado la tesis desarrollada en Madrid, quien asume en su estudio la necesidad de sistematizar las relaciones políticas y la burocracia, además menciona el autor el grado de avance de los sistemas, a partir de los análisis meritocráticos está limitado por la magnitud del mando de padrinazgo (Llano, M.2016).

Según el estudio realizado en Quito, explicaron que el clima organizacional y sus dimensiones incide en el desempeño laboral de la empresa, es por tal que se debe tener la probabilidad de acuerdo. (Santamaria, J.2020). Esto quiere decir que la empresa debe mejorar el clima organizacional mediante estrategias que se aplique talento humano, dando valor al esfuerzo de cada colaborador, el trabajo en equipo mejorará el desempeño laboral.

Según, Pazmiño (2016). Se desarrolló la tesis en Ecuador el comportamiento organizacional incide en el incremento de la eficiencia de la cadena productiva, se aplicó el método de Cronbach correlación 95.4%concluyendo una relación existente con incidencia entre ambas variables.

Se concluye que existe coincidencia en los estudios de los autores Santamaría(2020) & Pazmiño (2016). Que ambas variables guardan relación sobre la otra e inciden directamente utilizando el método de Cronbach.

### **A continuación, nacionales**

Según Peralta (2019). Desarrolladas en Piura, según los resultados con  $r=0.533$  por algunas de sus dimensiones tienen grande significancia entre las variables, sé que concluye que no todas las variables tienen relación, pero algunas tienen alta relación por consiguiente habría significado entre las variables.

Según Ruíz, N. (2021). Desarrollado su estudio en Lima, se

elaboró la investigación utilizando cuestionarios confiables, como resultado la relación es directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y desempeño en sus dimensiones ( $p= 0,005$ ).

Según Ocampo (2017). En su estudio entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo, la investigación es de tipo básico, correlacional, transversal, se aplicó 2 encuestas para ambas variables, significativa, en el estudio se puede apreciar que existe relación, se debe aplicar estrategias de acuerdo a los indicadores, con la comunicación mejora las habilidades personales del personal con incentivo al personal tanto académicamente como profesionalmente con capacitaciones y premiando su esfuerzo, motivándole con lo económico permitiendo la calidad administrativa.

Se concluye, que existe coincidencia en los estudios de investigación los autores Peralta, P. (2019) & Ruiz, N. (2021). Estos autores mencionados guardan relación sus estudios con el objetivo general, relación en el comportamiento organización y del desempeño laboral, en su investigación metodológica ambos estudios con enfoque cuantitativo son básico, explicativa, descriptiva. Que el comportamiento organizacional guarda relación con la eficiencia y el desempeño, para ambos estudios se debe aplicar similares estrategias de solución de mejora a la gestión administrativa, y mejora los resultados.

### **A continuación, locales**

Cornelio. (2021). Se desarrolló en Lima, la tesis nos muestra entre las variables modernización de la gestión pública y la administración de recursos humanos, existe una correlación entre ambas variables de Rho de Spearman dando como resultado de 0,890 y como esto demuestra que los recursos humanos son mejor mientras se aplique la modernización siendo más eficiente la gestión pública.

Según Clares (2018). Objetivo es la relación entre la modernización del estado y evolución de la burocracia, según la

percepción del personal de la red de salud, la investigación aplicada fue cuantitativa. En mi opinión, ya que existe una relación directa que es importante y esto va traer beneficio en crecimiento laboral del personal y podrán rendir mejor.

Según Panana (2019). En su tesis, se concluye positiva directa entre ambas variables, en efecto este estudio nos muestra que se debe ejecutar los procedimientos administrativos de manera eficiente, organizada y capacitada en el manejo de información de las actividades administrativas.

Según el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Rho de Spearman, resultó un valor de 0,890 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo alto entre: La modernización de la gestión pública y la administración eficiente, eficaz y oportuna de recursos humanos.

Así mismo, se centra en el análisis del perfil profesional de la alta burocracia (ministros, viceministros y directores) del Ministerio de Energía y Minas (MINEM). La presente investigación tiene como objetivo brindar de manera descriptiva un perfil profesional de alta burocracia del MINEM, durante el denominado boom de las materias primas, analizar y discutir su profesionalización a partir de un marco teórico que relaciona la calidad burocrática con la capacidad estatal.

Se concluye que existe coincidencia de estudio, entre los autores Clares & Panana en relación a las variables es directa y significativa, esto quiere decir que los trabajadores han percibido una mejora de modernización en la burocracia como en el sistema, los trabajos más virtuales siendo esto más accesible y beneficioso por tiempo y se ahorre costos haciendo más eficiente la gestión.

Después de haber mencionado los antecedentes pasamos a presentar la definición conceptual de la variable burocracia. Según Max Weber (1864-1920). Así mismo la burocracia es un vocablo que se utiliza sobre todo en las áreas administrativas y más aún en el sector público y se conoce por ser menos efectiva que el mismo profesional

no está capacitado o desconoce sus funciones o normas internas lo que hace que sea más engorroso el trámite, haciéndolo ineficiente y débil los sistemas del estado.

Según sus teorías nos menciona Ludwig, M. (2005). Muchos consideran la burocracia como un mal en la expansión de la esfera que se aplica en la gestión burocrática, modelo Weberiano, plantea que elimine la ineficacia, el padrinazgo, hizo una distinción entre la autoridad y el poder, es obediencia con amenaza y con fuerza para que las personas cumplan con las normas menciona: Autoridad tradicional, autoridad carismática: las personas que han ganado el respeto y confianza, autoridad racional: este actúa de acuerdo a las normas y procedimientos y el manual de funciones de la institución.

Según Weber nos dice que este último es un tipo de autoridad burocrático. *“Aquí nos menciona los jefes y los conceptos de cada uno se encuentra aquella que es funcionario que se basa a las normas y procedimientos, aquella que va más allá con actitud tratando de ganarse su confianza de su personal y la racional que trabaja en base a resultados y estudios”*.

Según Jiménez, F, (2005). Hay poder que busque legitimarse y consolidarse en autoridad estable que esté desprovista de algún grado de violencia. *“Esto nos quiere decir que la autoridad logra ser escuchado por los demás y a la vez se tome en cuenta sus ideas y decisiones, se llegue a concretar de manera legítima en cambio por el contrario el poder impone su voluntad sobre los demás generando miedo y temor, que sus órdenes sean obedecidas y que esto se convierta en normas para sus subordinados, para Weber la autoridad sería dentro de la burocracia ya que se sigue los procedimientos de poder sin llegar a dominar”*.

Definición operacional de la burocracia. Según Tamayo, M. (2006). Especificaciones se definirá cada dimensión de la variable burocracia. En cuanto a la dimensión de flujo de información, según Miquel, Parra, Lhermie & Miquel (2006). Dice las informaciones fluyen

hacia el fabricante indicando las necesidades, comportamientos reacciones de los consumidores. Es así, el flujo de información viene a ser necesario para el crecimiento comercial a través del flujo de información y este se organiza con tareas de forma ordenada. Así mismo la planificación, gestión de almacén, orden de servicio de proveedor.

En cuanto a la dimensión sistema de información. Según Piattini (2015). La calidad de informáticos es uno los principales objetivos estratégicos de las organizaciones. “Dentro de nuestras vidas el software es parte importante, se utiliza en el día a día, en los medios de comunicación de transporte, en la administración, en el entretenimiento y por ende ha crecido en este mundo globalizado por la demanda de consumir software”. En cuanto a sus indicadores atención y respuesta en la gestión administrativa, satisfacción y percepción en la gestión administrativa. En cuanto a la dimensión de división del trabajo, según Giordani (2020). Para Marx *también se puede afirmar que hay diferentes tipos de división puede ser función el vertical, horizontales y mixtas, así como en las empresas, el lugar y la cultura la división del trabajo es menos técnica aún*. En cuanto al indicador proceso productivo de la administración, indicador distribución de funciones de acuerdo a las profesiones e indicador selección de puestos de trabajo. En cuanto a la dimensión trámite y archivo de documentación, según Arenal (2020). El responsable de la unidad definir al encargado del archivo, los niveles, plazos y condiciones de acceso a la documentación bajo su custodia, p. (122). Sus indicadores identificación de documentación, revisión y actualización de documentación, control de documentos obsoletos.

Así como también las dimensiones guarda relación con sus indicadores definición conceptual del clima organizacional. Según Robbins (1998). En su

libro *“fundamentos del comportamiento organizacional”*, muestra siendo, es decir; se centra en la conducta humana como la estructura orgánica como esta puede influir de forma positiva o

negativa se tiene que medir el desempeño de los trabajadores y su motivación, mediante la comunicación con diferentes herramientas como el trabajo en equipo y capacitaciones para la mejora continua. Basado en el comportamiento humano de las organizaciones emergen las siguientes teorías:

Según Martínez, A. & Zumel, M. (2016). Según, Fernández, M. & Sánchez. (1997). En su libro *"Eficacia organizacional"* para la toma de decisiones administrar los sistemas se puede citar. *"Nuestro cuerpo tiene que mantenerse en equilibrio descansando bien no trasnochar buena alimentación cuidar de la salud y estar al día con las relaciones sexuales, las necesidades de protección tener seguro en el trabajo y la salud, conseguir empleo y mantenerlo para tener un ingreso y tener los recursos necesarios para tener sus propiedades como casa de un bien o inmueble, la necesidad de afecto, donde el ser humano necesita de una compañía, casarse formar una familia, relacionarse socialmente. Tener amistades y ser aceptado, la necesidad de auto relación ha llegado a la satisfacción"*.

Definición operacional del clima organizacional, según Méndez, C. (2006). Implica identificar y analizar aquellos factores que se consideran determinantes en su formulación y las que se ha denominado dimensiones y sobre las cuales se han construido metodologías para su medición.

En cuanto a la dimensión comunicación organizacional, según Díaz & de los ángeles (2020). La comunicación organizacional es una disciplina que tiene sus matices conceptuales y teóricos en la psicología social y la ciencia de la administración. *"Cabe destacar, que la comunicación es envío y recepción, la información dentro de la organización es el intercambio de datos que puede ser en lo formal por medio de dinámica, por medio de la comunicación, se coordina los objetivos y también se integra al personal y esto favorece a la productividad y eficiencia"*. Con sus indicadores rotación y la satisfacción, capacidad de escucha activa y gestión de conocimiento.



En cuanto a la dimensión organización de la empresa García (2020). Organización que trate de alcanzar los objetivos marcados por la misma. Las empresas con una organización tienen en orden y claros sus objetivos, dentro de la organización se encuentran las áreas. Sus indicadores nivel de colaboración entre áreas, voluntad de hacer tareas capacidad de resolver problemas, según Leyva (2018). Es capacidad de desarrollar las actitudes positivas, creativo competente para crear propuestas innovadoras.

En cuanto a la dimensión de trabajo en equipo según Caldas & Hidalgo (2018). Objetivos comunes, sus indicadores capacidad de organización, de visión compartida, cumplimiento de metas por resultados, según, Krieger (2021).

En cuanto a la dimensión pro actividad según, Fernández (2016). Adelantándose a los problemas antes de que estos se presenten. Así mismo, ser proactivo es mantener el entusiasmo, tener ideas y plantear soluciones, colaborar con los objetivos de la empresa. En cuanto al indicador de soluciones creativas, desarrollar capacidades función, responsabilidad de tareas y pensamiento crítico.

Concepto de las palabras claves:

Según Durand (2004). Burocracia, en su revista de administración pública del estado, nos dice que es imprescindible y la movilización pública en contextos tensos y estables. "Con relación función es buena la burocracia bien implementada va funcionar correctamente cada área de las instituciones siendo más eficientes y con ello una excelente gestión".

Así mismo el comportamiento organizacional de acuerdo al aporte Valencia, E.(2016). Nos dice comportamiento organizacional influye en el reclutamiento y selección del personal, así como también de la capacitación y el desarrollo personal. Es necesario que las empresas inviertan tiempo y recursos ya que esto ayudará a desarrollar capacidades en los colaboradores, obteniendo grandes ventajas, ya que están adquiriendo conocimiento y podrán competir mejor con eficacia y eficiencia.

Según Asencio, Manceras & Uribe (2018). Nos menciona en su libro "*Apoyo a la comunicación*" hay 2 formas fundamentales, la comunicación verbal que se realiza a través de signos orales de una forma básica natural y expresiva de comunicarnos. Así mismo la comunicación escrita se lleva a cabo por medio de la representación gráfica de símbolos y signos. Es decir, la forma de expresarte hoy en día por las redes sociales, los correos, WhatsApp, MSN, etc.

Según Caldas & Reyes (2020). Gestión administrativa, en su libro empresa e iniciativa emprendedora, nos dice que la gestión de manera oportuna, rápida a bajocostes. Esto nos quiere decir mientras más uniforme sea los tiempos con los costes mayor la rentabilidad y la utilidad.

### **III. METODOLOGÍA**

Esta investigación se basó en el enfoque cuantitativo, ya que se recopiló e interpretó la información y responder las interrogantes de la investigación, consistió en el uso de la recopilación e interpretación de la información y la medición estadística (Ñuapas, Mejía, Novoa & Paucar, 2014).

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

Fue aplicada, Según Nicomedes (2018). Identifica el problema y se desea mejorar la práctica o comprensión con el personal y especificar un plan de acción. El cual la información del estudio es de utilidad para que la institución conozca donde debe enfocarse y de esta manera mejorar su gestión y servicio a la ciudadanía.

##### **Diseño de la investigación**

Fue no experimental, correlacional, transversal, basándose en el entendimiento de las variables tal y como se encuentra en su ambiente natural y sin alteración ni cambios de las variables.

(Flores, 2014). Es decir que no se variara las variables independientes tal cual la realidad y en su ambiente natural,

Así mismo en el estudio no experimental solo se observará las situaciones que existe que no son provocadas con intención por el investigador y no tiene control directo sobre las variables. La finalidad de los estudios correlacionales fue conocer cómo se comportó una variable con la otra variable y la relación que guardó entre las mismas. Transversal la aplicación de los instrumentos se realizó, en un solo momento con la finalidad de establecer el grado de relación entre las variables según el objetivo general, primero se midió las variables y después la aplicación de técnicas mediante las pruebas de hipótesis correlacional.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable la burocracia**

Para Zulema (2019). La burocracia pone énfasis en la separación de unidades por funciones/especialidades. Esto sucede en el nivel administrativo en la gestión de calidad consiste en la creación de un área especializada en el tema.

#### **Definición operacional**

Esta variable, burocracia fue de enfoque cuantitativo, tipo categórica, con una escala ordinal, politómica, descompuesta en 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 Ítem, niveles y rango 3 a) bajo, b) medio c). alto. Las dimensiones flujo de información con sus 3 indicadores, primer indicador planificación, gestión de almacén, orden de servicio la segunda dimensión, sistema de información con su indicadores sistema de aprovisionamiento de servicios, atención y respuesta en la gestión administrativa, satisfacción y percepción en gestión administrativa, tercer dimensión división de trabajo, sus indicadores proceso productivo, distribución de funciones, selección de puesto de trabajo, cuarta dimensión con sus indicadores identificación de comunicación, revisión y actualización de documentos, centro de documentos obsoletos, niveles rango.

#### **Variable comportamiento organizacional**

Para, Allen (2017). A la conducta del individuo dentro de la organización si es positiva o negativa y las acciones a tomar ya que de eso dependerá una buena o mala gestión en la administración.

#### **Definición operacional**

Para, Echevarría (2020). Se convierte en un conjunto de instrucciones que el experimentador debe seguir para un uso concreto de la variable.

Esta variable, tipo categórica, con una escala ordinal, politómica, la misma quede compuesta en 4 dimensiones para realizar su medición, en 3 indicadores por dimensión, cada indicador, 2 ítem con un total de 24 ítem y 3 niveles y rango. bajo, medio, alto y sus dimensiones

comunicación, indicadores rotación y satisfacción, capacidad de escucha activa, gestión de conocimiento dimensión, con sus indicadores nivel de colaboración, voluntad de hacer las tareas, capacidad de organización, visión compartida, metas por resultado, dimensión proactividad soluciones creativas, desarrollo de capacidades, pensamiento crítico población y muestra.

### **3.3 Población, muestra**

#### **Población**

Para Sánchez & Solís (2020). Es el conjunto completo de personas, animales u objetos que queremos estudiar. Es así que, entre funcionarios (28), técnicos (20), especialista (12) cómo se puede mostrar la población estuvo compuesta por un total de 60 trabajadores administrativos.

#### **Muestra**

Para Sánchez & Solís (2020). Recoger datos de una parte de una población es por ello conociendo la población se utilizó la formula estadística de muestra finita se reemplazó el porcentaje en decimales, según la formula estadística la muestra fue de 52 trabajadores.

$$Z^2p * qN$$

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

n:es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de Confianza: 1.96

P: es la variabilidad positiva: 50% =0.5q: es la variabilidad negativa:50%= 0.5 N: es el tamaño de la población

E: es la precisión o error:5%=0.05

El tamaño muestral quedó establecido en 52 trabajadores, el muestreo se realizó según la técnica aleatoria simple es decir al azar, todos los trabajadores de la población han podido pertenecer al grupo de estudio, el criterio que se tomó fue mediante un sorteo y la

disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

El estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta y el instrumento de escala de conducta de acuerdo a Ibáñez (2015). Las escalas de razón sus valores diferencia de clases y de orden, manteniéndose constantes no sólo las diferencias entre valores sucesivos sino también los intervalos. De allí se trabajó dicha técnica como muestra de un total de 52 unidades muestrales.

Así mismo, se tomó que todo investigador deberá asumir la teoría con la realidad para mantener el registro de datos que provengan del objeto de estudio, y de esto surge la recolección la técnica de recolección de datos y el instrumento se realizó de acuerdo con Ibáñez (2015). Conocer la descripción y analizar las variables y el diseño de la encuesta que se utiliza para recoger información de la población de acuerdo a las variables burocracia y el comportamiento organizacional, de acuerdo a esto. Ibáñez (2015). Fundamenta el cuestionario con un conjunto de preguntas con la finalidad de obtener información de las personas y llegar a la realidad del objetivo propuesto.

Así mismo Ibáñez (2015). Expresa la información se fundamenta el cuestionario en el que se recogen, se procesan y analizan informaciones sobre un elemento determinado (p.166).

Este es una comunicación escrita entre el encuestado y el encuestador donde se encontró escrito una serie de preguntas claras, precisas de fácil entendimiento para responder y así se obtuvo respuestas reales para el estudio.

De acuerdo a los indicadores y dimensiones que conlleve al objetivo, se utilizó 2 cuestionarios Likert tipo escala ordinal de respuestas esto es definido por Ibáñez (2015). Como un conjunto de preguntas sistematizadas, que se formuló de acuerdo a las variables

que se deseó medir. Es por ello que en la recolección se implementaron 2 cuestionarios, compuesta por 5 alternativas. S) Siempre CS) Casisiempre, AV) Alguna Veces, CN) Casi nunca N) Nunca.

Con este instrumento se conoció las opiniones emitidas por los trabajadores, se categorizó en tres niveles: bajo, medio y alto. El objetivo del instrumento fue la medición de relación entre la burocracia y el comportamiento organizacional, y se conoció el nivel de productividad laboral.

### **Validez**

Se utilizó para ambas variables la cual fue evaluado por expertos por 2 docentes de la línea de investigación, estuvo compuesto por 48 preguntas (Ver anexos).

### **Confiabilidad**

Se aplicó el coeficiente, se ejecutó estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach SPSS

V.26, Se basó en medir las respuestas de las personas que se encuestadas. De las variables burocracia y la variable de comportamiento organizacional la fidelización (924).

## **3.5 Procedimientos y método de análisis de datos**

Se realizó el piloto de la encuesta con 10 encuestados, luego se tomó en cuenta las preguntas de cada uno con su categoría y estas con un valor, Nunca igual a 1, Casi nunca igual a 2, A veces igual a 3, Casi Siempre igual a 4, Siempre igual a 5. El cual se sistematizó en primer lugar en excel, registrando las variables con sus dimensiones y estas con sus preguntas, una vez terminada se pasó a copiar y pegar los datos al programa estadístico SPSS 26.0 dentro del programa se registró la escala de tipo ordinal, la categoría con su valor y se insertó las 48 preguntas de ambas variables, luego se procedió a conocer la fiabilidad de las preguntas con el Alpha de Cronbach el cual arrojó

,924 muy bueno para aplicar las encuestas, luego se procedió a utilizar el baremo, es decir agrupó cada dimensión, se conoció los gráficos y frecuencia de cada dimensión, luego se procedió a sacar el CHI-cuadrado para conocer si la hipótesis es nula o si las variables guardan relación, en este caso la significancia es ,000 se procedió con la correlación de Spearman y Pearson ambos arrojaron la significación ,000 es allí donde se aplicó la encuesta a los 52 trabajadores de la muestra seleccionada.

Variable cuantitativa, la razón de este estudio fue encontrar la respuesta en la investigación de las variables burocracia y comportamiento organizacional, mediante el procedimiento de sistematización en el programa estadístico SPSS 26.0 para tener los resultados más exactos, con la confiabilidad de las preguntas por el alfa de Cronbach y la escala ordinal y por lo tanto se realizó las pruebas CHI al cuadrado para comprobar la verisimilitud entre las variables, así como de correlación Personó y Spearman, se comprobó si es significativa la variable con su fórmula es la siguiente:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

La D es la diferencia entre la x-y N número de parejas

Esto es una hipótesis para conseguir si hay relación entre las variables el nivel de datos de significación es de 0,05.

### **3.6 Aspectos éticos**

El presente estudio respeta el autor de teorías, de libros, tesis, revistas, etc. Así mismo la reserva de datos de la encuesta, no manipular los resultados presentar tal cuál, respetar el formato APA, y el compromiso de intensidad del estudio no plagio y presentar los resultados de la investigación burocracia y comportamiento organizacional.



#### IV. RESULTADOS

Relación entre la burocracia y el comportamiento organizacional de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

Ho: La burocracia no se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

H1: La burocracia se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

##### Tabla 01

Resultados Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de	24,574 <sup>a</sup>	4	,000
Pearson			
razón de	24,917	4	,000
verisimilitudes			
Asociación lineal por	18,360	1	,000
lineal			
N de casos válidos	52		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,23.

Fuente: Elaborado en SPSS V.26.0

Interpretación

En la tabla 01 se observa que la significación asintótica es ,000 menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula, guardando relación significativa entre la burocracia y el comportamiento organizacional obteniendo el chi- cuadrado 24,574, La Razón de verosimilitud es de 24,917,

asociación lineal por lineal 18,360 los nro. de casos validos son 52. cuando P es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula cuando es mayor se rechaza la hipótesis nula para que las variables guarden relación significativa en el cruce de ambas variables (Gavilanes, F.2021).

### Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

H0: no existe relación entre la burocracia y el comportamiento organizacional  
H1: Si existe relación entre la burocracia y el comportamiento organizacional

**Tabla 2**

Análisis de correlación de variables

Burocracia		Comportamiento Organizacional	
	coeficiente de correlación	1,000	,603**
Burocracia	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	52	52
	coeficiente de correlación	,603**	1,000
Comportamiento Organizacional	Sig. (bilateral)	0	.
	N	52	52

Se empleó el método de Rho de Spearman para la correlación de ambas variables, la significación es ,000 descartando la H0 y se acepta la H1, se determina que la burocracia tiene relación en el comportamiento organizacional de los trabajadores con ( $r=,603$ ), confirmando que existe relación positiva entre ambas variables, quiere decir que la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021 tiene que mejorar la burocracia para que el comportamiento organizacional sea mejor y por ende una mejor gestión gubernamental.

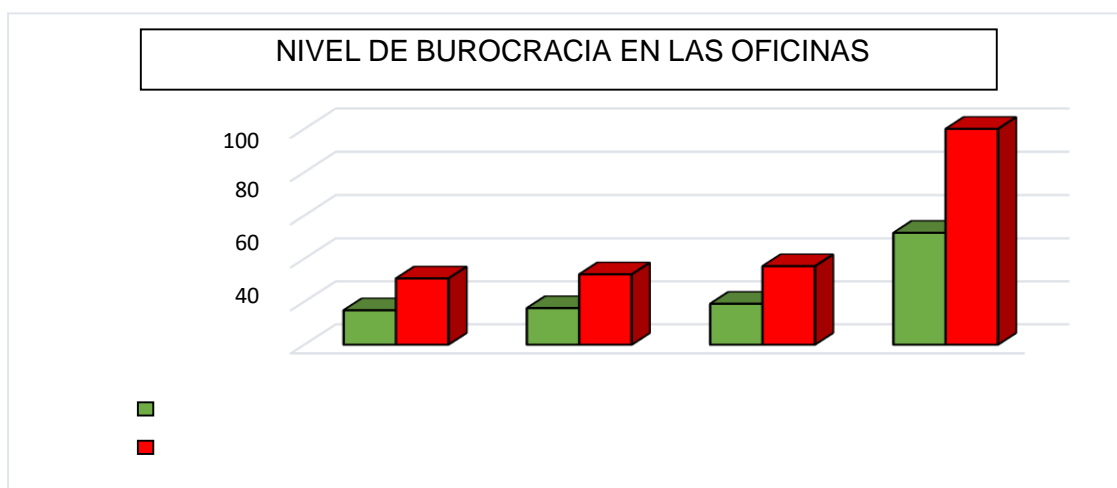
Objetivo específico 1: Determinar el nivel de la burocracia en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

**Tabla 3**

Nivel de burocracia en la Municipalidad de Santa Rosa. Lima 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	16	30,8	30,8	30,8
Medio	17	32,7	32,7	63,5
Alto	19	36,5	36,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS V.26.0



	BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Frecuencia	16	17	19	52
Porcentaje	30.8	32.7	36.5	100

Fuente: Datos obtenidos de la muestra el nivel de burocracia en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa el 36,5% indicaron que el nivel de burocracia alto y un 32.7% indicaron que el nivel de burocracia es medio y 30.8% indicaron que el nivel de burocracia es bajo.

### **Objetivo específico**

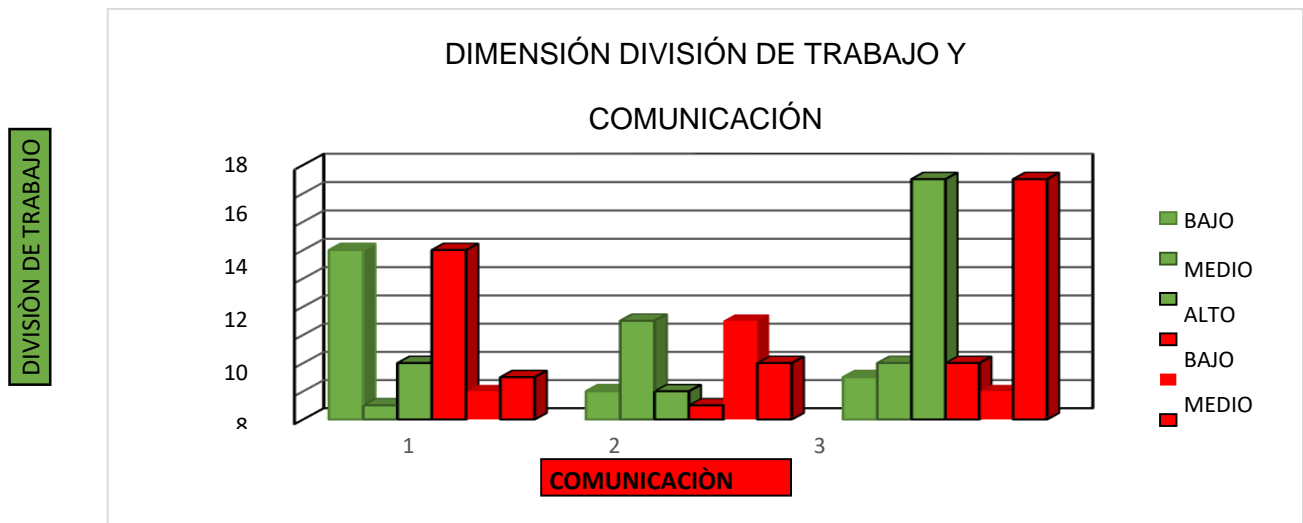
Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

**Tabla 4**

Dimensión división de trabajo/ Dimensión comunicación

*Recuento*

	VDD1 Comunicación				Total
	Bajo	Medio	Alto	Total	
VID3 División	Bajo	12	1	4	17
de Trabajo	Medio	2	7	2	11
	Alto	3	4	17	24
Total	17	12	23	52	



Se observa en comunicación los niveles siguientes bajo 17 de frecuencia, medio 12 frecuencia y alto 23 de frecuencia y en la dimensión división de trabajo bajo 17, de frecuencia medio 11 de frecuencia y alto 24 de frecuencia un total de 52 casos.

**Tabla 5**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 28,791 <sup>a</sup>	4	,000
Pearson			
Razón	de 26,627	4	,000
verosimilitud			

Asociación lineal por 14,547 1 ,000

lineal

N de casos válidos 52

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,54.

Interpretación: En la tabla se muestra la razón de verosimilitud es de ,000 menora 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptado una relación significativa entre la dimensión división de trabajo con la dimensión comunicación, esto quiere decir que si hay buena selección de funciones un buen proceso de la administración tiene que haber comunicación por medio de la capacidad de escucha activa entreel personal administrativo de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima. En la tabla se puede mostrar.

Determinar la relación de la dimensión división de trabajo con la dimensión Proactividad en las oficinas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.

**Tabla 6**

Dimensión de división de trabajo/ dimensión proactividad

Recuento

	Bajo	VDD4 Proactividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
VID3 división de trabajo	Bajo	11	2	4	17
	Medio	1	6	4	11
	Alto	3	4	17	24
Total		15	12	25	52

Muestra el cuadro el resultado del objetivo específico 3 donde se lo observa que la dimensión división de trabajo resaltado de color rojo se observa que tiene 17 de frecuencia en nivel bajo, con un 11 de frecuencia en un nivel medio y con 24 de frecuencia em nivel alto. Y en la dimensión proactividad con 15 de frecuencia nivel bajo, con 12 de frecuencia nivel medio con 25% nivel alto.

Tabla 7

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,410 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	20,696	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,916	1	,000
N de casos válidos	52		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,54.

Fuente: Elaborado en SPSS V.26.0

#### Interpretación

En la tabla nos muestra la significación y la razón de verosimilitud es de 000 con esto se rechaza la hipótesis nula dando paso a la relación significativa entre la dimensión división de trabajo y la dimensión de proactividad, esto quiere decir para que haya selección de puestos de trabajo, de funciones de productividad de la gestión tiene que haber proactividad, es decir tiene que haber proactivo, es decir tiene que tener sus ideas claras con relación a sus funciones de trabajo.

## V. DISCUSIÓN

Continuando indica que la significación ,000 menos a 0.05 según la formula se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la relación significativa entre ambas variables. Así mismo se empleó el método de Rho Spearman para la correlación de ambas variables siendo 000 descartando la hipótesis nula y esto determinandola relación burocracia y comportamiento organizacional es decir que, la burocracia es el orden o la estructura que califica con técnicas, las tareas y funciones con cargos de dirección jerárquico y esto a la vez permite una buena administración dentro de la organización en las áreas administrativas, la eficiencia en la productividad que vincula al comportamiento de los trabajadores, es así se tiene como resultado que existe una similitud con Pazmiño (2016). En su investigación en Ecuador quien determina que un buen comportamiento organizacional incide en el incremento de la eficiencia de la cadena productiva del sector de la pesca blanca artesanal del Ecuador de acuerdo al método de Cronbach aplicado existe un índice de correlación del 95.4%.

Es decir, para una mejora en los resultados se tiene que aplicar estrategias en torno a los trabajadores, así mismo se concluye una relación existente con incidencia entre ambas variables, en el cual se define que un idóneo trato a los trabajadores con la comunicación y el trabajo mejora la eficiencia de la cadena productiva ya que genera buen clima. Es decir que se tiene que aplicar la burocracia de la forma correcta para que el resultado sea más eficiente y óptimosde una manera que sea más armonioso dentro del equipo, se considera que se debe seguir con las capacitaciones en temas administrativos y manejo de sistemasde acuerdo a los programas que se utiliza dentro del área.

se concluye que existe una relación positiva significativa directa entre ambas variables.

En la tabla 3 se puede apreciar lo siguiente de acuerdo al objetivo específico la relación entre la variable definición de trabajo y la variable comunicación, resultado CHI cuadrado 000, quiere decir que rechaza la hipótesis nula, esto no quiere decir que hay relación significativa entre ambas dimensiones, la división de trabajo es la selección de puesto de trabajo, la meritocracia, los horarios de trabajo

la organización de trabajo dentro del perfil de cada trabajador, la escucha activa



de los trabajadores les va permitir realizar bien sus trabajos de acuerdo a su perfil, la creatividad la iniciativa va permitir desenvolverse mejor dentro de sus puesto de trabajo y para esto se debe aplicar capacitaciones en base que una comunicación escrita en bases a la división de trabajo, y así conocer y obtener mayor conocimiento de sus reglamento del plan de la gestión municipal permitiendo mejorar la productividad del trabajador.

Según Santamaría, J. (2021). Reconocimiento con un nivel de 0,502, es un factor que generó incertidumbre, porque el trabajador no tenía claridad si su trabajo sería reconocido y con ello al menos ganar una estabilidad laboral futura. De otra parte, al desconocer como la empresa manejaba este proceso, daba lugar a que los trabajadores no se sientan motivados y potencialmente sea origen de conflictos internos.

Se concluye que mientras para un estudio donde los trabajadores no tienen conocimiento que su trabajo sea valorado en nuestro estudio la estructura de división laboral la tarea y funciones son claras con la comunicación permite un óptimo manejo de productividad y resultados en la institución y encaja que, la buena gestión se debe a lo correcto de la comunicación estructura de la organización la motivación, siendo satisfactorio los resultados.

Se aplicó el chi- cuadrado arrojando 000 menor que 0.05 por lo tanto la hipótesis nula sea apta la relación significativa entre la dimensiones de división de trabajo y proactividad, esto nos quiere decir que las funciones, las actividades laborales está en función de las soluciones creativas, con desarrollo de las capacidades de cada trabajador, hacerle partícipe de los planes y escuchar sus ideas de desarrollo de creatividad, si hay una buena selección de trabajo, división de trabajo por meritocracia, trabajadores desarrollan su capacidad aportando positivamente a la gestión y esto hará que se beneficie la población del distrito.

Resultado que difiere con Peralta, p (2019). Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la percepción sobre las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa de Outsourcing no está relacionada significativamente con la percepción sobre la formación y desarrollo.

Ambas tesis no llegan coincidir ya que para una se afirma estadísticamente como percibe los colaboradores que no sienten un crecimiento ni la formación dentro de su empresa u organización sin iniciativa de realizar su trabajo y la otra se observa que las funciones y jerarquía dentro de la institución motiva a los trabajadores a tener iniciativa

y creatividad en sus tareas con acciones resolver problemas.

Se demuestra que la burocracia si es usado de forma correcta por la institución va permitir que los trabajadores mejoren en su desempeño laboral ya que dentro de la municipalidad no se cumple con la burocracia es por tal el desempeño es deficiente y se refleja en el comportamiento organizacional, la escasez de materiales y equipo no permite al 100% una buena burocracia, la falta de presupuesto no permite contratar más personal, sino los despido masivos por falta de pago, esto hace que sea alto la burocracia, aumentado los trámites engorrosos ya que hace falta personal administrativo, no se abastecen de terminar la documentación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera,** se determinó la existencia de relación entre las variables burocracia y comportamiento organizacional de la Municipalidad Santa Rosa, Lima. Demostrando que la administración dentro de una organización tiene un orden de facultades y un conjunto de normas, de esta manera tener una eficacia en los objetivos de la gestión municipal.

**Segunda,** se determinó el nivel alto de burocracia en la Municipalidad de Santa Rosa, Lima. Aceptando el sistema de reglamentos y la articulación burocrática, es decir se basa al reglamento interno y por tal tarda el proceso por la rigidez menos flexibles, midiendo los resultados, y la gestión administrativa en forma continua, muchas veces se crea reglas contradictoria o interpretación, así mismo a través de la comunicación, la información escrita es necesaria para la realización de las tareas, cumpliendo sus funciones de acuerdo al manual de organización y funciones, teniendo en cuenta la profesión y experiencia para ejercer un cargo, y que los colaboradores creen que el sistema es perfecto y por ende no hay deficiencia en la evaluación.

**Tercera,** se determinó la existencia de relación entre la dimensión división de trabajo y la dimensión comunicación de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima. Es decir, en base al conocimiento e información ayuda al rendimiento o mejoramiento de actividades en las tareas y cumpliendo de sus funciones, cooperando en la mejora de la gestión.

**Cuarta,** se determinó que existe relación entre la dimensión división de trabajo y la dimensión proactividad de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima. Es decir, la organización mejora en su productividad y calidad laboral, si las tareas son claras y constante a la solución de situaciones negativas que existan.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera**, se encomienda que la Municipalidad cumpla con la ley de modernización N°27658, basada en una gestión por resultados elevando su competitividad que permite la disminución de la gestión burocrática y evita las tareas repetitivas y desorganizadas en las áreas administrativas e invertir tiempo en horario laboral 2 veces al mes, capacitar al personal en resoluciones, ordenanzas, aprobación de proyectos y el reglamento interno.

**Segunda**, se recomienda a la Municipalidad modificar el TUPA texto único de procesos administrativos e implementar plataformas informáticas, un programa que permita llevar un control y esto permitirá elevar la competitividad mejorando la atención al público.

**Tercera**, que la Municipalidad priorice la contratación de personal calificado, especialistas en las áreas administrativas. Así mismo aplicar mayor planificación en la presupuestación para que no tengan inconvenientes como despido de personal, no pagar la remuneración, de no cumplir las documentaciones se masificara en desorganización extravió de expedientes.

**Cuarta**, toda documentación de años anteriores se debe registrar en el sistema, para evitar extravíos foliares, enviar al archivo y así mismo se recomienda usar adecuadamente la burocracia ya que esto permitirá a la municipalidad cumplir con sus metas por resultado y recibir más presupuesto por meta ganada, es así que, servirá a otras instituciones del sector público y también a los alumnos para su estudio, y a la sociedad.

## REFERENCIAS

- Aguilera, L. (2020). *Procesos de Gestión de Unidades de información y distribución Turísticas*:Málaga:[https://books.google.com.pe/books?id=nlpEAAAQBAJ&pg=PT108&dq=Distribuci%C3%B3n+de+funciones+de+acuerdo+a+la+profesion](https://books.google.com.pe/books?id=nlpEAAAQBAJ&pg=P T108&dq=Distribuci%C3%B3n+de+funciones+de+acuerdo+a+la+profesion)
- Calderón, L., Pons, J. & Tardón, M. (2019). *Lengua castellana y literatura 4ª ESO*.Edu.2019:España.<https://books.google.com.pe/books?id=rC2ZDwAAQBAJ &pg=PA170&dq=argumentaci%C3%B3n+de+ideas+2019>
- Clares, S. (2017). *Modernización del estado y evolución de la burocracia según la percepción del personal de la red de salud Lima Ciudad,2017*: Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14745/Clares\\_MS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14745/Clares_MS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cañas, F. (2012). *Burocracia y Cancillería en la corte de Juan de Castilla (1406-1454)*. España:[https://books.google.com.pe/books?id=pc6pEO\\_Fm\\_8C&printsec=frontcover&dq=burocracia &hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=inv.=onepage](https://books.google.com.pe/books?id=pc6pEO_Fm_8C&printsec=frontcover&dq=burocracia &hl=es-419&sa=X&redir_esc=inv.=onepage)
- Carvajal, L., Ormeño, J. Sanz, L.& Valverde, M. (2018). *FPB-Técnicas administrativas básicas*.España:<https://books.google.com.pe/books?id=aMlfDwAAQBAJ&pg=PA 97&dq=Identificaci%C3%B3n+de+documentaci>
- Caldas, M.& Hidalgo, M. (2018). *Trabajo en equipo (FOL) 2018*: España <https://books.google.com.pe/books?id=jS1yDwAAQBAJ>
- Callejas, E, & Mañez, M. (2018). *Liberando retos: Estrategias para afrontar los conflictos interpersonales en el mundo empresarial*: España.<https://books.google.com.pe/books?id=MAZWDwAAQBAJ&pg=PP15&dq>
- Cañari, Y. (2017). "motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la institución educativa sagrado corazón de Jesús 6059: Lima Lima.<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/405/1/CANARI%20LOPE%20YSABEL.pdf>

Cegarra, J.& Martínez, A. (2018). *Gestión de conocimiento. Una ventaja competitiva*: Madrid,España.<https://books.google.com.pe/books?id=VrZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+conocimiento+2018>

Díaz, S. & Guzmán, C. (2020). *Una Mirada a la racialidad desde la comunicación Organizacional*:Cuba:<https://books.google.com.pe/books?id=6V74DwAAQBAJ&pg=PA13&dq=comunicacion+organizacional+2020>

Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*: Rioja <https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=colaboracion+dentro+de+las+areas+de+una+empresa+2017>

Flamarique, S. (2013). *Gestión de existencias en el almacén* España:<https://books.google.com.pe/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto>

Friedman. J.(2013). *Planificación en el ambiente público*. España: <https://books.google.com.pe/books?id=w0MdAuvglqMC&pg=PA56&dq=definici%C3%B3n>

García, E, (2020). *Empresa y administración (Edición 2020)*: España. <https://books.google.com.pe/books?id=8cznDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=organizacion+en+las+empresas+2020>

Gavilánez F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*:Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=AGY4EAAAQBAJ&pg=PA61&dq=hip%C3%B3tesis+nula+o+significati%C3%B3n>

Giordani, J. (2020). *Impresiones de lo cotidiano*. Venezuela:

<https://books.google.com.pe/books?id=yekDwAAQBAJ&pg=PA188&dq=de+que+paes+es+Jorge+A.+Giordani+C.+division>

Gonzales, J. & Pérez, R. (2020). *Formación y Orientación laboral. Fundamentos(2020)*: España.<https://books.google.com.pe/books?id=QwPtDwAAQBAJ&pg=PA108&dq=capacidad+de+escucha+activa+2020>

Jiménez, N. (2019) *Modernización de la gestión pública y la administración de recursos humanos en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú años 2018 – 2019*: Lima.

<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/201/Tesis%20CAEN%20Crnl%20PNP%20JIMENEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, A. (2015). *UF1875-Gestión de recursos, servicios y de la red de comunicaciones*. España: <https://books.google.com.pe/books?id=qblWDwAAQBAJ&pg=PA69&dq=concepto+Orden+de+servicio>

Konstantin, S. (2018). *El trabajo del actor sobre su papel*:

Rusia. <https://books.google.com.pe/books?id=nldgDwAAQBAJ&pg=PT84&dq=Voluntad+de+hacer+las+tareas+2018>

Leyva, M. (2018). *Neutrosophic Computing and Machine Learning, Vol, 1, 2018*:

México. <https://books.google.com.pe/books?id=WjxvDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=capacidad+de+resolver+problemas+2018>

Llano, M. (2016). *“Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región”*: Madrid

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/37723/1/T37238.pdf>

Lujan, R. (2019). *Burocracia y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa Nuevo Chimbote, 2019*: Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39836/Lujan\\_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39836/Lujan_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreira, D. & Macias, A. (2018). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional en Majestad TV de la provincia Santo Domingo de los Tsachilas*: Ecuador

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/927/1/TAE152.pdf>

*organizacional*: Venezuela. [file:///C:/Users/toshiba/Downloads/Dialnet-Las Instituciones Y Su Incidencia en el Comportamiento Org-7205042.pdf](file:///C:/Users/toshiba/Downloads/Dialnet-Las%20Instituciones%20Y%20Su%20Incidencia%20en%20el%20Comportamiento%20Org-7205042.pdf)

Mohamed, A. Verdú, F. & Izquierdo, F. (2018). *Gestión Administrativa del proceso comercial*.ADGG0208.Malaga:<https://books.google.com.pe/books?id=okwpEAAAQBAJ&pg=PT27&dq=atencion+y+respuesta+en+la+gestion+administrativa>

Pazmiño, G. (2016). *“Relación del comportamiento organizacional para mejorar la eficiencia de la cadena productiva del sector de pesca blanca artesanal en la republica delEcuador”2012-2016*: Ecuador.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5731/Pazmi%  
%b1o\\_sg  
%20-](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5731/Pazmi%c3%b1o_sg%20-%20Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

[%20Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5731/Pazmi%<br/>%b1o_sg%20-%20Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Panana, J. (2019). *Modernización del estado y percepción de la burocracia*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37671/Panana\\_GJ  
P  
.pdf?se quence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37671/Panana_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, R. (2017). UF 1819- *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*: España.<https://books.google.com.pe/books?id>

Santamaría, J. (2020) *“Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de loscolaboradores de la empresa Datapro S.A.”* Quito.

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-  
Incidencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf)

Piattini, M. (2015). *Calidad de Sistemas de Información. 3ra edición ampliada actualizada*.España:[https://books.google.com.pe/books?id=4o6fDwAAQBAJ&pr  
intsec=fro ntcover&dq=sistemas+de+informacion&hl](https://books.google.com.pe/books?id=4o6fDwAAQBAJ&printsec=fro ntcover&dq=sistemas+de+informacion&hl)

Reyes, V. (2020). *Vigencia de la teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública*: Quito.

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-  
Vigencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf)

Reyes, M. & Rodríguez, J. (2017). *“Clima Organizacional De Los Trabajadores En Una Municipalidad Provincial Del Departamento La Libertad, Según Régimen Laboral, 2017”*: Libertad.



<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21328/Reyes%20Fern%c3%a1nde%20z%20Mirtha%20Raquel>

Ríos, D. (2017). *"Influencia de la profesionalización de la especialidad de trabajo social en el comportamiento organizacional en el sector hospitalario del ministerio de salud pública y asistencia social, en el municipio de Guatemala"* 2017: Guatemala. [Http](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21328/Reyes%20Fern%c3%a1nde%20z%20Mirtha%20Raquel)

Ruiz, N. (2021). *el rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana*. Piura:

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA\\_Capcha\\_El\\_Rol\\_De\\_La\\_Gestion\\_Del\\_Conocimiento\\_En\\_El\\_Proceso](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA_Capcha_El_Rol_De_La_Gestion_Del_Conocimiento_En_El_Proceso)

Rodríguez, D. (2018). *Percepciones de clima Organizacional de Equidad de Género y su relación con el Síndrome de Quemarse por el trabajo*. Puerto Rico: ProQuest Dissertations Publishing. [http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1505/YV RAO](http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1505/YV%20RAO)

Roca, E. & Zarate, Y. & Frías, A. (2019). *Informe 2019 sobre el estado del sistema educativo*. Curso 2017-2018: España <https://books.google.com.pe/books?id=rRPKDwAAQBAJ&pg=PA523&dq=desarrollar+c>

Serviola, I. (2020). *Como Fomentar la Creatividad: España*. <https://books.google.com.pe/books?id=qsJiDwAAQBAJ&pg=PT139&dq=soluciones+creativas++para+resolver+problemas+2020>

Tabares, L. (2016). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Cuba: <https://books.google.com.pe/books?id=N875DwAAQBAJ&pg=PA37&dq=concepto+de+soluciones+creativas+y+efectividad+2020>

Urreta, O. (2020). *Gestión de la Información y Documentación turística Local*.

España: <https://books.google.com.pe/books?id=HFnRDwAAQBAJ&pg=PA16&dq=Control>

Valdivia, M. (2020). *Sistemas informáticos y redes Locales*.

España: [https://books.google.com.pe/books?id=2V\\_aDwAAQBAJ&pg=PA206&dq=revisión+y+actualización](https://books.google.com.pe/books?id=2V_aDwAAQBAJ&pg=PA206&dq=revisión+y+actualización)

Yerovi, J. (2020). *“análisis del comportamiento organizacional de empleados y trabajadores de la empresa c.a ecuatoriana de cerámica y su injerencia en la eficiencia empresarial: Ecuador.*  
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/14163/1/12T01358.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MEDOTODOLOGA
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p><b>Problema Especifico</b> ¿Cómo se relaciona la burocracia en el área de logística en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? ¿Cómo se relaciona la burocracia en el área de trámite documentario en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021? ¿Cómo se relaciona la burocracia en el área de tecnología, Información y comunicación en las oficinas administrativas de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.</p> <p><b>Problemas Específicos</b> Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en el área de logística de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional en el área de trámite documentario de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021; determinar cómo se relaciona la burocracia con el comportamiento organizacional</p>	<p><b>Hipótesis General</b> la burocracia se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021.</p> <p><b>Problemas Específicos</b> H1. Existe relación significativa entre la Burocracia y el área de logística en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, 2021; H2. Existe relación significativa entre la Burocracia y el área de trámite documentario en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Santa Rosa, 2021; H3. Existe relación significativa entre la Burocracia y área de Tecnología, Información y comunicación en las oficinas administrativas de</p>	<p><b>Variable Burocracia</b> Planificación Gestión de almacén Orden de servicio proveedor Sistema de Aprovechamiento de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y respuesta en la gestión administrativa</li> <li>• Satisfacción y percepción en gestión administrativa</li> <li>• Proceso productivo de la administración</li> <li>• Distribución de funciones</li> <li>• Selección de puestos de trabajo</li> <li>• Identificación de documentación</li> </ul>	<p><b>Enfoque cuantitativo tipo de investigación</b> Diseño de la investigación: no experimental, correlacional, de corte transversal</p> <p><b>Población</b> la población estará conformada 80 trabajadores entre personal, administrativo, funcionarios de la Municipalidad de Santa Rosa-Lima.</p> <p><b>Muestra</b> Con la fórmula estadística  <math display="block">= \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}</math>                     El tamaño muestral quedará establecido en 66 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento recolección de datos</b> <b>instrumentos la</b> escala ordinal procedimiento</p>

<p>la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021?</p>	<p>el área de tecnología información y comunicación de la Municipalidad de Santa Rosa, Lima 2021</p>	<p>la Municipalidad de Santa Rosa, 2021.</p>	<p>Revisión y actualización de documentación Documentación obsoleta</p> <p><b>Variable Comportamiento Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación y satisfacción</li> <li>n</li> <li>• Capacidad de escucha activa</li> <li>• Gestión de conocimiento</li> <li>o</li> <li>• Nivel de colaboración</li> <li>• Voluntad de hacer las tareas</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas</li> <li>• Capacidad de Organización</li> <li>• Visión compartida</li> <li>• Metas por resultado</li> <li>• Soluciones creativas</li> <li>• Desarrollo de Capacidad</li> </ul>	<p>población finita para encontrar la muestra y la fórmula de medición y rango</p> <p><b>Método de análisis de datos</b></p> <p>pruebas de correlación rho Spearman con su fórmula es la siguiente:</p> $r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$
---	--	--	---	---

**ANEXO 2**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
BUROCRACIA	Según Max Weber (1864-1920) Definió la burocracia como la forma Más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y las necesidades de una sociedad que cambia y evoluciona constantemente.	Según Tamayo. M (2006). Especificaciones de los procedimientos necesarios para la identificación de un concepto en términos medibles Para medir las dimensiones de la variable burocracia:  Flujo de información, sistema de información, División de trabajo y trámite y archivo utilizaremos la técnica de encuesta y el	Flujo Información de	Planificación	Considera usted que en el área de trabajo se aplica la planificación estratégica	ORDINAL
					Considera usted que los resultados de gestión administrativa lo miden trimestralmente	
				Gestión almacén	Considera usted que la gestión de almacen trabaja con suficiente stock en almacén	
					Considera usted que la gestión logística brinda lo necesario para realizar sus actividades	
				Orden de servicio proveedor	Considera usted que hay una selection proveedores adecuada de proveedores	
					Considera usted que las gerencias corrigen oportunamente las deficiencias administrativas	
			Sistema información	Sistema de aprovisionamiento de servicios	Considera usted que es importante el control interno en la gestion administrativa	
					Considera usted que la atención que se le brinda al contribuyente es efeciente y rápido	
				Atención y respuesta en la gestión administrativa	Considera usted que la atención que se le brinda al contribuyente eficiente y rápido	
					Considera usted que el personal del área de trámite	
				Satisfacción percepción gestión administrativa	Considera usted que se siente satisfecho con la gestión administrativa	
					Considera usted que hay una buena gestión administrativa	
				considera usted que existe un análisis de los datos del sistema		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
BUROCRACIA	Según Max Weber (1864-1920) Definió la burocracia como la forma Más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y las necesidades de una sociedad que cambia y evoluciona constantemente.	Según Tamayo. M (2006). Especificaciones de los procedimientos necesarios para la identificación de un concepto en términos medibles Para medir las dimensiones de la variable burocracia: Flujo de información, sistema de información, división de trabajo y trámite y archivo utilizaremos la técnica de encuesta y el	División de trabajo	Proceso productivo de la administración	Considera usted que hay una relación de comunicación entre la estructura organizacional	ORDINAL
					Considera usted que la organización aplica el proceso administrativo	
				Distribución de funciones	Considera usted que su jefe le brinda la información necesaria para realizar sus tareas	
					Considera usted que cumple sus funciones de acuerdo al manual de organización de funciones de su institución	
			Selección de puestos de trabajo	Considera usted que toman en cuenta las profesiones y experiencia para ejercer un cargo		
				Considera usted que el proceso de reclutamiento lo hacen de forma eficiente		
			Trámite y archivo	Identificación de documentación	Considera usted que las áreas realizan seguimiento de la documentación	
					Considera usted que los tiempos de ingreso de documentación a las áreas son rápidas	
				Revisión y actualización de documentación	Considera usted que la plataforma virtual es eficiente	
					Considera usted que hay orden en el archivo de documentación	
Documentación obsoleto	Considera usted que conoce el procedimiento de dar de baja un documento obsoleto					
	Considera usted que las áreas realizan copias de sus registros de documentación					

MATRIZ DE OPERANIZALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION		
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Según Robbins (2017). La manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, ocupa el análisis como estas variables influyen en el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general.	Para medir las dimensiones de la variable Comportamiento Organizacional: Comunicación, Organización, Trabajo en equipo y Proactividad.	Comunicación	Rotación y Satisfacción	Considera usted que la rotación a otras áreas permite desarrollarte profesionalmente	ORDINAL		
					Considera usted sentirse satisfecho con la gestión administrativa			
				Capacidad de Escucha Activa	Considera usted que sabe escuchar las capacitaciones administrativas y lo pone en práctica			
					Considera usted que la gestión administrativa influye en sus tareas			
		Gestión de Conocimiento	Considera usted que la gestión de conocimiento ayuda a la gestión de rendimiento					
			Considera usted que participa en la mejora de la gestión de conocimiento					
		Organización	Utilizaremos la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.	Organización	Nivel de Colaboración		Considera usted que hay iniciativa de los gerentes para cumplir las metas.	
							Considera usted La gestión de documentos le ayuda a mejorar su rendimiento	
							Voluntad de hacer las tareas	Considera usted que las funciones administrativas lo realizan correctamente para cumplir los objetivos
								Considera usted que tiene capacidad de gestión en la organización
					Considera usted que su área promueve el cumplimiento de metas por resultado			

			Capacidad de resolución de problemas	Considera usted que las áreas cumplen con su adecuada función y esto influye	
		Trabajo equipo	Capacidad de organización	Considera usted que hay habilidad entre el personal para fijar objetivos	
				Considera usted que hay que mejorar el organigrama estructural	
			Visión compartida	Considera usted que la gestión administrativa influye en tener las visiones claras	
				Considera usted que el sistema digital influye en sus actividades.	
		Proactividad	metas resultados	Considera usted que un orden y planificación en sistemas ayuda a conseguir un resultado eficiente	
				Considera usted que en su institución hay trabajo en equipo	
			Soluciones creativas	Considera usted que tiene claro sus tareas de acuerdo a sus funciones	
				Considera usted que los gerentes estimulan un pensamiento creativo y motivacional	
			Desarrollo de capacidades	Considera usted que en su área hay habilidad para resolver problemas	
				Considera usted que hay capacidad de gestión de información y conocimiento de sus tareas	
			Pensamiento crítico	Considera usted que la organización es productiva.	
				Considera usted que el trabajo administrativo que realiza es de calidad	



## CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 08 de Julio del 2021

Estimado,  
Mgtr. Víctor Fabian Romero Escalante

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada: "Burocracia y Comportamiento Organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2021". Paracumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- Problemas e hipótesis de investigación.
- Instrumento de obtención de datos
- Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted,

Atentamente,



Liz Deycy Jara Medina

43472859

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE  
ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO BUROCRACIA**

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la burocracia en su institución, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la burocracia. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**ESCALA VALORATIVA**

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

<b>VARIABLE 1: BUROCRACIA</b>						
<b>DIMENSION: FLUJO DE INFORMACION</b>		S	CS	AV	CN	N
<b>PLANIFICACION</b>						
1	Considera usted que en el área de trabajo se aplica la planificación estratégica.					
2	Considera usted que Los resultados de gestión administrativa miden trimestralmente.					
<b>GESTION DE ALMACEN</b>						
3	Considera usted que la gestión de almacén trabaja con suficiente stock en almacén.					
4	Considera usted que la gestión logística brinda lo necesario para realizar sus actividades.					
<b>ORDEN DE SERVICIO PROVEEDOR</b>						
5	Considera usted que hay una selección adecuada de proveedores.					
6	Considera usted que las gerencias corrigen oportunamente las deficiencias administrativas.					
<b>DIMENSION: SISTEMA DE INFORMACION</b>		S	CS	AV	CN	N
<b>INDICADOR: SISTEMA DE APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS</b>						
7	Considera usted que es importante el control interno en la gestión administrativa.					
8	Considera usted que la atención que se le brinda al contribuyente es eficiente y rápido.					
<b>INDICADOR: ATENCION Y RESPUESTA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>						
9	Considera usted que el personal del área de tramite documentario es clara e eficiente con las áreas					
10	Considera usted sentirse satisfecho con la gestión administrativa					
<b>INDICADOR: SATISFACCION Y PERCEPCION EN GESTION ADMINISTRATIVA</b>						

11	Considera usted que hay una buena gestión administrativa					
12	Considera usted que existe un análisis de los datos del sistema					
<b>DIMENSION: DIVISION DE TRABAJO</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>INDICADOR: PROCESO PRODUCTIVO DE LA ADMINISTRACION</b>						
13	Considera usted que hay una relación de comunicación entre la estructura organizacional.					
14	Considera usted que la organización aplica el proceso administrativo.					
<b>INDICADOR: DISTRIBUCION DE FUNCIONES</b>						
15	Considera usted que su jefe le brinda la información necesaria para realizar sus tareas.					
16	Considera usted que cumple sus funciones de acuerdo al manual de organización tfunciones de su institución.					
<b>INDICADOR: SELECCION DE PUESTOS DE TRABAJO</b>						
17	Considera usted que toman en cuenta las profesiones y experiencia para ejercer uncargo.					
18	Considera usted que el proceso de reclutamiento lo hacen de forma eficiente.					
<b>DIMENSION: TRAMITE Y ARCHIVO</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>INDICADOR: IDENTIFICACION DE DOCUMENTACION</b>						
19	Considera usted que las áreas realizan seguimiento de la documentación.					
20	Considera usted que los tiempos de ingreso de documentación a las áreas son rápidas					
<b>INDICADOR: REVISION Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTACION</b>						
21	considera usted que la plataforma virtual es eficiente					
22	Considera usted que hay orden en el archivo de documentación.					
<b>INDICADOR: DOCUMENTACION OBSELETO</b>						
23	Considera usted que conoce el procedimiento de dar de baja un documento obsoleto					
24	Considera usted que las áreas realizan copias de sus registros de documentación.					

**UNIVERSIDAD CESAR  
VALLEJO ESCUELA DE  
ADMINISTRACIONCUESTI  
ONARIO  
COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto el comportamiento Organizacional en su institución, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el comportamiento Organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1


VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
DIMENSION: COMUNICACION		S	CS	AV	CN	N
INDICADOR: ROTACION Y SATISFACCION						
1	Considera usted que la rotación a otras áreas permite desarrollarte profesionalmente					
2	Considera usted que la gestión administrativa motiva a los trabajadores					
INDICADOR: CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA						
3	Considera usted que sabe escuchar las capacitaciones administrativas y lo pone en práctica.					
4	usted considera usted que la gestión administrativa influye en sus tareas					
INDICADOR: GESTION DE CONOCIMIENTO						
5	Considera usted que la gestión de conocimiento ayuda a la gestión de rendimiento.					
6	Considera usted que participa en la mejora de la gestión de conocimiento					
DIMENSION: ORGANIZACION		S	CS	AV	CN	N
NIVEL DE COLABORACION						
7	Considera usted que hay iniciativa de los gerentes para cumplir las metas.					
8	Considera usted que la gestión de documentos le ayuda a mejorar su rendimiento.					
INDICADOR: VOLUNTAD DE HACER LAS TAREAS						
9	Considera usted que las funciones administrativas lo realizan correctamente para cumplir los objetivos.					
10	Considera usted que tiene capacidad de gestión en la organización.					
INDICADOR: CAPACIDAD DE RESOLUCION DE PROBLEMAS						
11	Considera usted que su área promueve el cumplimiento de metas por resultado					
12	Usted considera que las áreas cumplen con su adecuada función y esto influye en sus actividades.					
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO		S	CS	AV	CN	N
INDICADOR: CAPACIDAD DE ORGANIZACION						
13	Considera usted que hay habilidad entre el personal para fijar objetivos					

14	Considera usted que se tiene que mejorar el organigrama estructural.					
<b>INDICADOR: VISION COMPARTIDA</b>						
15	Considera usted que la gestión administrativa influye en tener las visiones claras.					
16	Considera usted que el sistema digital influye en sus actividades.					
<b>INDICADOR: METAS POR RESULTADO</b>						
17	Considera usted que un orden y planificación en sistemas ayuda a conseguir un resultado eficiente.					
18	consideras usted que en su institución hay trabajo en equipo					
<b>DIMENSION: PROACTIVIDAD</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>INDICADOR: SOLUCIONES CREATIVAS</b>						
19	Considera usted que tiene claro sus tareas de acuerdo a sus funciones.					
20	Considera usted que los gerentes estimulan un pensamiento creativo y motivacional.					
<b>INDICADOR DESARROLLO DE CAPACIDADES</b>						
21	Considera usted que en su área existe la habilidad para resolver problemas.					
22	Considera usted que hay capacidad de gestión de información y conocimiento de sus tareas					
<b>INDICADOR: PENSAMIENTO CRITICO</b>						
23	Considera usted que la organización es productiva.					
24	Considera usted que el trabajo administrativo que realiza es de calidad.					

## ANEXO 4.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Burocracia y comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Jara Medina Liz Deycy							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Víctor Fabian Romero Escalante							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
	Comunicación	Rotación y Satisfacción	1. ¿Considera usted que la rotación a otras áreas permite desarrollarte profesionalmente?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	x		
			2. ¿Considera usted que la gestión administrativa motiva a los trabajadores?		x		
		Capacidad de Escucha Activa	3. ¿Considera usted que sabe escuchar las capacitaciones administrativas y lo pone en práctica?		x		
			4. ¿Usted considera que la gestión administrativa influye en sus tareas?		x		
		Gestión de Conocimiento	5. ¿Considera usted que la gestión de conocimiento ayuda a la gestión de rendimiento?		x		
			6. ¿Considera usted que participa en la mejora de la gestión de conocimiento?		x		
	Organización		7. ¿Considera usted que hay iniciativa de los gerentes para cumplir las metas?		x		


Comportamiento Organizacional	Nivel de Colaboración	8. ¿Considera usted que la gestión de documentos le ayuda a mejorar su rendimiento?	x			
		Voluntad de hacer las tareas	9. ¿Considera usted que las funciones administrativas lo realizan correctamente para cumplir los objetivos?	x		
			10. ¿Considera usted que tiene capacidad de gestión en la organización?	x		
		de Capacidad de resolución de problemas	11. ¿Considera usted que su área promueve el cumplimiento de metas por resultado?	x		
			12. ¿Considera usted que existe un análisis de los datos del sistema?	x		
		Trabajo en Equipo	Capacidad de Organización	13. ¿Considera usted que hay habilidad entre el personal para fijar objetivos?	x	
	14. ¿Considera usted que se tiene que mejorar el organigrama estructural?			x		
	Visión compartida		15. ¿Considera usted que la gestión administrativa influye en tener las visiones claras?	x		
			16. ¿Considera usted que el sistema digital influye en sus actividades?	x		
	metas por resultado		17. ¿Considera usted que un orden y planificación en sistemas ayuda a conseguir un resultado eficiente?	x		
			18. ¿Considera usted que en su institución hay trabajo en equipo?	x		
	Proactividad	Soluciones Creativas	19. ¿Considera usted que tiene claro sus tareas de acuerdo a sus funciones?	x		
			20. ¿Considera usted que los gerentes estimulan un pensamiento creativo y motivacional?	x		
			21. ¿Considera usted que en su área existe la habilidad para resolver problemas?	x		
Desarrollo de Capacidades		22. ¿Considera usted que hay capacidad de gestión de información y conocimiento de sus tareas?	x			
		Pensamiento Crítico	23. ¿Considera usted que la organización es productiva?	x		
24. ¿Considera usted que el trabajo administrativo que realiza es de calidad?			x			
Firma del experto:		Fecha <u>08/07/21</u>				
 Mg. Víctor Fabián Romero Escalante						
D.N.I. 40786760						



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Burocracia y comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Jara Medina Liz Deycy							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Víctor Fabian Romero Escalante							
ASPECTO POR EVALUAR-VARIABLE BUROCRACIA							
					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>BUROCRACIA</b>	Flujo de Información	Planificación	1. ¿Considera usted que en el área de trabajo se aplica la planificación estratégica?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	x		
			2. ¿Considera usted que Los resultados de gestión administrativase miden trimestralmente		x		
		Gestión de Almacén	3. ¿Considera usted que la gestión de almacén trabaja con suficiente stock en almacén?		x		
			4. usted considera usted que la gestión admirativa influye en sustareas?		x		
		Orden De Servicio Proveedor	5. ¿Considera usted que hay una selección adecuada de proveedores?		x		
			6. ¿Considera usted que las gerencias corrigen oportunamente lasdeficiencias administrativas?		x		
	Sistema de Información		7. ¿Considera usted que es importante el control interno en la gestión administrativa?		x		

	Sistema de aprovisionamiento de servicios	8. ¿Considera usted que la atención que se le brinda al contribuyente es eficiente y rápido?	x		
	Atención y respuesta en la Gestión administrativa	9. Considera usted que el personal del área de tramite documentario es clara y eficiente con las áreas?	x		
		10. Considera usted que se siente motivado con la gestión administrativa?	x		
	Satisfacción y perfección en Gestión administrativa	11. ¿Considera usted que hay una buena gestión administrativa?	x		
		12. ¿Considera usted que existe un análisis de los datos del sistema?	x		
División de trabajo	Proceso productivo de la administración	13. ¿Considera usted que hay una relación de comunicación entre la estructura organizacional?	x		
		14. ¿Considera usted que la organización aplica el proceso administrativo?	x		
	Distribución de funciones	15. ¿Considera usted que su jefe le brinda la información necesaria para realizar sus tareas?	x		
		16. ¿Considera usted que cumple sus funciones de acuerdo al manual de organización y funciones de su institución?	x		
	Selección de puestos de trabajo	17. ¿Considera usted que toman en cuenta las profesiones y experiencia para ejercer un cargo?	x		
		18. ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento lo hacen de forma eficiente?	x		
Tramite y archivo	Identificación de documentación	19. ¿Considera usted que las áreas realizan seguimiento de la documentación?	x		
		20. ¿Considera usted que los tiempos de ingreso de documentación a las áreas son rápidas?	x		
	Revisión y actualización documentación	21. ¿considera usted que la plataforma virtual es eficiente?	x		
		22. ¿considera usted que hay orden en el archivo de documentación?	x		


		Documentación obsoleto	23 ¿considera usted que conoce el procedimiento de dar de baja un documento obsoleto?		x		
			24 ¿considera usted que las áreas realizan copias de sus registros de documentación?		x		
Firma del experto:		 Mg. Victor Fabian Romero Escobar		Fecha 08/07/21			
D.N.I. 40786760 Apellidos y nombres del juez valida							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Apellidos y nombres del investigador: Jara Medina Liz Deycy						
Apellidos y nombres del experto: Dr. O Mgtr. Edith G. Rosales Domínguez						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Flujo de Información	Planificación	1. ¿Considera usted que en el área de trabajo se aplica la planificación estratégica?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		2. ¿Considera usted que Los resultados de gestión administrativa miden trimestralmente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Gestión de Almacén	3. ¿Considera usted que la gestión de almacén trabaja con suficiente stock en almacén?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		4. usted considera usted que la gestión admistrativa influye en sus tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

**Título de la investigación: "Burocracia y comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2021"**

	Orden De Servicio	5. ¿Considera usted que hay una selección adecuada de proveedores?		X		
	Proveedor	6. ¿Considera usted que las gerencias corrigen oportunamente las deficiencias administrativas?		X		
	Sistema de Aprovevisionamiento De Servicios	7. ¿Considera usted que es importante el control interno en la gestión administrativa?		X		
		8. ¿Considera usted que la atención que se le brinda al contribuyente es eficiente y rápido?		X		
Sistema de Información	Atención Y Respuesta En La Gestión Administrativa	9. Considera usted que el personal del área de tramite documentario es clara e eficiente con las áreas?		X		
		10. Considera usted que se siente motivado con la gestión administrativa?		X		
	Satisfacción y perfección en	11. ¿Considera usted que hay una buena gestión administrativa?		X		
	gestión administrativa	12. ¿Considera usted que existe un análisis de los datos del sistema?		X		
Division De Trabajo	Proceso productivo de la administración	13. ¿Considera usted que hay una relación de comunicación entre la estructura organizacional?		X		
		14. ¿Considera usted que la organización aplica el proceso administrativo?		X		
	Distribución de funciones	15. ¿Considera usted que su jefe le brinda la información necesaria para realizar sus tareas		X		
		16. ¿Considera usted que cumple sus funciones de acuerdo al manual de organización t funciones de su institución?				

	Selección de Puestos De Trabajo	17 ¿Considera usted que toman en cuenta las profesiones y experiencia para ejercer un cargo?	X		
		18 ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento lo hacen de forma eficiente?	X		
Tramite Y Archivo	Identificación de Documentación	19. ¿Considera usted que las áreas realizan seguimiento de la documentación?	X		
		20. ¿Considera usted que los tiempos de ingreso de documentación a las áreas son rápidas?	X		
	Revisión Y Actualización de Documentación	21. ¿considera usted que la plataforma virtual es eficiente?	X		
		22 ¿considera usted que hay orden en el archivo de documentación?	X		
	Documentación Obsoleto	23 ¿considera usted que conoce el procedimiento de dar de baja un documento obsoleto?	X		
		24 ¿considera usted que las áreas realizan copias de sus registros de documentación?	X		
Firma del experto:  D.N.I.: 25703679 Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ MgEdith G. Rosales Domínguez		Fecha <u>10</u> / <u>07</u> / <u>2021</u>			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Burocracia y comportamiento organizacional en las oficinas administrativas de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2021"						
Apellidos y nombres del investigador: Jara Medina Liz Deycy						
Apellidos y nombres del experto: Dr. O Mgtr. Edith G. Rosales Domínguez						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación	Rotación y Satisfacción	1. ¿Considera usted que la rotación a otras áreas permite desarrollarte profesionalmente?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	X		
		2. ¿Considera usted que la gestión administrativa motiva a los trabajadores?		X		
	Capacidad de Escucha Activa	3. ¿Considera usted que sabe escuchar las capacitaciones administrativas y lo pone en práctica?		X		
		4. usted considera usted que la gestión admistrativa influye en sustareas?		X		
	Gestión de Conocimiento	5. Considera usted que la gestión de conocimiento ayuda a la gestión de rendimiento?		X		
		6. ¿Considera usted que participa en la mejora de la gestión de conocimiento?		X		
	Nivel de Colaboración	7. ¿Considera usted que hay iniciativa de los gerentes para cumplir las metas?		X		
		8. ¿Considera usted que la gestión de documentos le ayuda a mejorar su rendimiento?		X		
	Voluntad de hacer las tareas	9. ¿Considera usted que las funciones administrativas lo realizan correctamente para cumplir los objetivos?		X		

		10. ¿Considera usted que tiene capacidad de gestión en la organización?				
	de Capacidad resolución de problemas	11. ¿Considera usted que su área promueve el cumplimiento de metas por resultado?		X		
		12. ¿Considera usted que existe un análisis de los datos del sistema?		X		
	Capacidad de Organización	13. ¿Considera usted que hay habilidad entre el personal para fijar objetivos?		X		
		14. ¿Considera usted que se tiene que mejorar el organigrama estructural?		X		
Trabajo e Equipo	Visión compartida	15. ¿Considera usted que la gestión administrativa influye en tener las visiones claras?		X		
		16. ¿Considera usted que el sistema digital influye en sus actividades?		X		
	metas por resultado	17. ¿Considera usted que un orden y planificación en sistemas ayuda a conseguir un resultado eficiente?		X		
		18. ¿Considera usted que en su institución hay trabajo en equipo?		X		
Proactividad	Soluciones creativas	19. ¿Considera usted que tiene claro sus tareas de acuerdo a sus funciones?		X		
		20. ¿Considera usted que los gerentes estimulan un pensamiento creativo y motivacional?		X		
	Desarrollo de capacidades	21. ¿Considera usted que en su área existe la habilidad para resolver problemas?		X		
		22. ¿Considera usted que hay capacidad de gestión de información y conocimiento de sus tareas?		X		
Pensamiento crítico	23. ¿Considera usted que la organización es productiva?		X			
	24. ¿Considera usted que el trabajo administrativo que realiza es de calidad?		X			
Firma del experto: D.N.I.: 25703679 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg Edihit G. Rosales Domínguez		Fecha <u>10 / 07 / 2021</u>		X		



**FIABILIDAD ESCALA**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N%	
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	48



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "BUROCRACIA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, LIMA 2021", cuyo autor es JARA MEDINA LIZ DEYCY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA <b>DNI:</b> 07379211 <b>ORCID</b> 0000-0002-0812-3473	Firmado digitalmente por: LMAURTUA el 13-12- 2021 21:19:08

Código documento Trilce: TRI - 0219436