

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**HABILIDADES SOCIALES Y COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN**

PRESENTADO POR:

Erick David Ypanaque Estrada

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA**

ASESOR:

Dr. Cristian Iván Ecurra Estrada

HUACHO – 2021

**HABILIDADES SOCIALES Y COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN**

Erick David Ypanaque Estrada

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Cristian Iván Ecurra Estrada

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO**

2021



DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por bendecirme cada día, a mi madre por todo el esfuerzo y dedicación que puso en mi formación personal y profesional.

Erick David Ypanaque Estrada

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi asesor por el tiempo brindado en cada paso del desarrollo de esta investigación y a las autoridades de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín que brindaron todas las facilidades para la culminación de esta investigación.

Erick David Ypanaque Estrada



INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
I. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación de problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Delimitación de la investigación.....	15
1.6. Viabilidad del estudio.....	15
II. MARCO TEORICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	16
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	17
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Habilidades sociales.....	23
2.2.2. Comportamiento organizacional.....	32
2.3. Definición de términos Básicos.....	49
2.4. Hipótesis de investigación.....	50

2.4.1.	Hipótesis general.....	50
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	50
2.5.	Operacionalización de variables.....	51
III.	METODOLOGÍA.....	53
3.1.	Diseño metodológico.....	53
3.2.	Población y muestra.....	53
3.2.1.	Población.....	53
3.2.2.	Muestra.....	53
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.4.	Técnicas para el procesamiento de información.....	54
3.5.	Validación de cuestionario.....	54
IV.	RESULTADOS.....	55
4.1.	Análisis de resultados.....	55
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	61
V.	DISCUSIÓN.....	65
4.3.	Discusión de resultados.....	65
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
6.1.	Conclusiones.....	66
6.2.	Recomendaciones.....	67
	REFERENCIAS.....	68
7.1.	Fuentes documentales.....	68
7.2.	Fuentes bibliográficas.....	69
7.3.	Fuentes hemerográficas.....	70
7.4.	Fuentes electrónicas.....	70
	ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de confiabilidad de habilidades sociales	55
Tabla 2: Análisis de confiabilidad de comportamiento organizacional	55
Tabla 3: Autoexpresión en situaciones sociales	56
Tabla 4: Expresión de enfado o disconformidad.....	57
Tabla 5: Decir no y cortar interacciones	58
Tabla 6: Habilidades sociales	59
Tabla 7: Comportamiento Organizacional	60
Tabla 8: Correlación entre habilidades sociales y comportamiento organizacional	61
Tabla 9: Correlación entre autoexpresión en situaciones sociales y comportamiento organizacional	62
Tabla 10: Correlación entre expresión de enfado o disconformidad y comportamiento organizacional	63
Tabla 11: Correlación entre decir no y cortar interacciones y comportamiento organizacional	64

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Dimensiones de la aptitud intelectual. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p. 45).....	37
<i>Figura 2:</i> Aptitudes físicas básicas. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p. 47).....	38
<i>Figura 3:</i> Factores que influyen en la percepción. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p. 140)	38
<i>Figura 4:</i> Preguntas clave sobre el diseño, y las respuestas para diseñar la estructura organizacional apropiada.....	40



RESUMEN

Esta investigación “Habilidades sociales y comportamiento organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital Caleta de Carquín” tiene el objetivo de establecer la relación entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. En cuanto al métodos y materiales se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional y corte transversal, no fue necesario el cálculo de una muestra debido a que se consideró el total de la población que asciende a 42 trabajadores, debido a que es pequeña y alcanzable, se utilizó un cuestionario para cada variable, los cuales fueron validados por un juicio de expertos.

Para determinar la relación de la hipótesis general como de las hipótesis específicas se usó la prueba estadística R-Spearman.

Para la validación del instrumento de recolección de la información se usó para prueba de Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.891 para la variable de habilidades sociales y 0.912 para el comportamiento organizacional, corroborando la fiabilidad del instrumento.

Como principales resultados se tiene que el 57.1% tienen adecuada habilidades sociales y el 52.4% tienen adecuado comportamiento organizacional.

Como principal conclusión se tiene que con un nivel de confianza de 95% se puede afirmar que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional y tienen una relación directa; es decir, a mayor habilidad social mejora el comportamiento del trabajador

Palabras Claves: Habilidades sociales, comportamiento organizacional, componente paralingüístico, variables conductuales.

ABSTRACT

This research "Social skills and organizational behavior in the workers of the Caleta de Carquín district municipality" has the objective of establishing the relationship between social skills and the organizational behavior of the workers of the Caleta de Carquín District Municipality. Regarding the methods and materials, a quantitative approach was used, applied type, non-experimental design, descriptive-correlational level and cross-sectional section, it was not necessary to calculate a sample because the total population that amounts to 42 workers was considered. Because it is small and achievable, a questionnaire was used for each variable, which were validated by an expert judgment.

To determine the relationship of the general hypothesis and the specific hypotheses, the R-Spearman statistical test was used.

For the validation of the information collection instrument, the Cronbach's Alpha test was used, whose value was 0.891 for the social skills variable and 0.912 for organizational behavior, corroborating the reliability of the information collection instrument.

The main results are that 57.1% have adequate social skills and 52.4% have adequate organizational behavior.

The main conclusion is that with a confidence level of 95% it can be affirmed that social skills are significantly related to organizational behavior and have a direct relationship; that is, the greater the social skill, the better the worker's behavior

Keywords: Social skills, organizational behavior, paralinguistic component, behavioral variables.

INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales son muy importantes para que las personas puedan desenvolverse con mayor facilidad en su vida diaria como en su vida laboral, debido a que en su ámbito laboral se necesita saber hablar de manera correcta y formal con los compañeros de trabajo y con los jefes, en reuniones de trabajo y formación de grupos, poder dar solución a problemas que se presentan diariamente.

Es así que se realizó el estudio con la finalidad de conocer como las habilidades sociales influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2019.

Esta investigación se ha desarrollado capítulos. En el Capítulo I, se diete la descripción del problema, objetivos, justificación, viabilidad y la delimitación de la investigación. En el Capítulo II, se desarrolla los antecedentes de la investigación tanto internacionales, nacionales y regionales, a su vez se desarrolla las bases teorías de las Habilidades Sociales y del Comportamiento Organizacional, definición de términos básicos, también se desarrolla la hipótesis y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III, se identifica la metodología de investigación, delimitando la población y muestra, también se identifica las técnicas y la recolección de datos necesarios para la investigación. En el Capítulo IV, se analiza los resultados de la investigación mediante un análisis estadístico. En el Capítulo V, se realiza una breve discusión de los resultados obtenidos. En el Capítulo VI, contiene las conclusiones y resultados obtenidos en la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente en el mundo vemos que el mercado laboral es cada vez más demandante, las empresas buscan que sus trabajadores sean más productivos y solucionen con más eficacia los problemas que se suscitan cada día, la celeridad de gestión de documentos y se identifiquen con su trabajo. Se ha identificado que la solución de problemas actualmente se realiza de manera coordinada e involucra a más de una persona, por lo que es importante el poder expresar sus ideas fluidamente y de manera concreta con un grupo de trabajo. En las entidades públicas podemos apreciar que existe una demora en la calidad de gestión y solución de problemas.

La Municipalidad distrital Caleta de Carquín pasa por los mismos problemas que otras Entidades del Estado, la falta de gestión que han tenido las autoridades durante sus mandatos, genera un malestar a la población, debido a que no ven ningún progreso en la ciudad, actualmente se viene realizando una nueva gestión edil a cargo del Alcalde Nilton Carreño Panana, el cual ha sido elegido por el periodo de 2019 – 2022, Es por esto que esta investigación busca determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Caleta de Carquín.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera se relaciona las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital caleta de Carquín 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la autoexpresión en situaciones sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores?

¿Cuál es la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional de los trabajadores?

¿Cuál es la relación entre decir no y cortar interacciones y el comportamiento organizacional de los trabajadores?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Establecer de qué manera se relaciona las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital caleta de Carquín. 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la autoexpresión en situaciones sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores

Determinar la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional de los trabajadores

Determinar la relación entre decir no y cortar interacciones y el comportamiento organizacional de los trabajadores

1.4. Justificación de la investigación

La importancia del estudio de las habilidades sociales y el comportamiento organizacional se basa en que en una sociedad competitiva, es necesario tener un conjunto de habilidades y destrezas que nos ayuden a tener una mejor fluidez en la forma de relacionarnos con personas que no conocemos, algunas personas tienen a no tener problemas en presentarse con personas o grupos desconocidos, de manera fluida y espontánea, tocar diversos temas de conversación, al contrario otras personas titubean o se les hace muy difícil poder iniciar una conversación con una persona que recién acaban de conocer, generándose dificultades en la forma de relacionarse impidiendo el buen desenvolvimiento de la persona hasta que llegue a tener más confianza.

Llevamos esto al campo laboral en donde es necesaria una fluidez de una conversación de manera clara y precisa, el poder trabajar en equipo desenvolviéndose de manera óptima para resolver los problemas que se presenten en la empresa, donde se tendrá que defender las ideas propuestas, hacer peticiones y rechazarlas porque no son viables técnicamente, el poder expresarse frente a personas de altos cargos, requiere de ciertas habilidades personales e intrapersonales.

Es de esta manera, la presente investigación se orienta a establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los

trabajadores de la Municipalidad distrital Caleta Carquin, describir como las habilidades de cada uno de ellos influye en la organización de manera óptima, normal y/o negativa

1.5. Delimitación de la investigación

La delimitación de estudio comprende el desarrollo de la investigación de es de enero del junio del 2019.

La delimitación geográfica comprende el distrito de caleta de Carquin, provincia de Huaura y departamento de Lima.

La delimitación social comprende a los trabajadores de las diversas oficinas de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquin.

La delimitación semántica comprende la satisfacción laboral y el trabajo en equipo.

1.6. Viabilidad del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que la viabilidad de una investigación, requiere el correcto financiamiento de recursos monetarios, humanos y materiales que ayudaran en todo el proceso de la investigación.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales.

Según Ramos (2013), en su investigación: “*Comportamiento Organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente*”. Desarrollada en la Universidad Rafael Landívar esta investigación se realizó con el objetivo de determinar el comportamiento organizacional de los trabajadores de las diferentes delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de la región Noroccidente y así poder establecer como estas características contribuyen a alcanzar las metas que tiene la institución, para el análisis se estableció que se tomaría dirigida una boleta de opinión a los colaboradores y una encuesta a los, delegados departamentales y regionales, y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede definir que entre algunos problemas encontrados, se tiene que la mayoría de los colaboradores no conocen los valores institucionales, otro problema es la falta de capacitación que la entidad imparte a sus trabajadores, así pues también se observó la falta de trabajo en equipo y compañerismo.

Según Pasten (2010), en su investigación: “*Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda*” realizada en la Universidad Austral de Chile; se planteó como objetivo que se planteó el investigador es hacer un análisis descriptivo de las dimensiones del comportamiento

organizacional y como estas influyen en la empresa “Chocolatería Entrelagos Ltda.”, para así poder basados en los datos obtenidos de la investigación, se podrá identificar los problemas que se tiene, dificultades que tienen los trabajadores y cuáles son las soluciones que se deban tomar, para el planteamiento de nuevas estrategias que conlleven a la realización de los objetivos y metas que tiene la empresa, para realizar el estudio de los datos se planteó hacerlo mediante análisis propuesto por Rensis Likert (1967) “*Tabla de características organizativas y de rendimiento de diferentes sistemas de gestión*” de su libro “La organización Humana”, el cual identifica los diferentes tipos de liderazgo el cual está fuertemente asociado con la productividad además también indica que el ambiente organizacional en los grupos de trabajo está íntimamente ligado a la conducta de los líderes de esos grupos, es así que basados en algunos de los factores propuestos por Likert como (flujo de comunicación, practica de la toma de decisiones, interés de las personas), luego del análisis se puede concluir que la empresa solo tiene algunos puntos bajos como un bajo nivel motivacional y la información que se maneja es un poco lenta en ciertas oficinas pero en general se puede decir que la empresa funciona en buenas condiciones.

2.1.2. Investigaciones nacionales.

Según Baca (2018) En su tesis de maestría: “*Programa de habilidades sociales para mejorar el trabajo en equipo de los docentes del nivel de educación secundaria de la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de la provincia de Jaén.*” Presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. En el cual se planteó como objetivo la implementación de un programa de habilidades sociales que

ayude a mejorar el trabajo de los docentes del nivel secundario del colegio Víctor Raúl, este programa tiene la finalidad de mejorar el liderazgo, las aptitudes positivas y el manejo de mecanismos mediadores para realizar un trabajo en equipo, la investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y se empleó la ficha técnica instrumental creada por Gómez, A. y Acosta, H. (2003) y adaptado por Br. Abel Baca Sánchez, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que a nivel de liderazgo los docentes tienen un nivel medianamente eficiente, teniendo que fortalecer la motivación, consensos, comunicación empatía y capacidad de escuchar, teniendo en cuenta que los líderes siempre procuran el bienestar común de toda la organización que en este caso la institución educativa, además se observó que los profesores tienen algunas dificultades para realizar una comunicación asertiva eficiente, lo que indicaría la falta de demostrar seguridad y acierto en sus ideas generando dudas en los grupos de trabajo.

Según Sihuayí (2016), en su tesis de maestría titulada “*Habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales en estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, año 2013*” realizada con el apoyo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Decidió hacer un análisis descriptivo correlacional sobre cómo influye el nivel de habilidades sociales en las relaciones interpersonales de los estudiantes identificando su nivel de habilidades sociales primarias como avanzadas, como relacionan sus sentimientos, su nivel de manejo de estrés al que son expuestos y su planificación que pudieran tener, el cual ayudara a las autoridades a las autoridades de la Universidad a la realización de

talleres para que los alumnos puedan mejorar sus habilidades sociales, para el análisis de los datos se utilizaron dos tipos de cuestionarios para las habilidades sociales se empleó, la lista de chequeo y evaluación de habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein (1989), y para las relaciones interpersonales se utilizó los instrumento de evaluación de relaciones interpersonales de Contreras (2010). Finalmente se concluye la existencia de una correspondencia relevante entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, a su vez se identificó que los alumnos tienen una escala media sobre a sus primeras habilidades sociales y de igual forma tiene una escala media en sus habilidades sociales avanzadas.

Según Saldaña y Reátegui (2017), en su investigación *“El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos”* con el apoyo de la Pontificia universidad Católica del Perú, Lima. Esta investigación se realizó con el objetivo de describir como se relacionan las habilidades sociales con la implementación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo en los niños del segundo grado de primaria, para esta investigación se utilizaron instrumentos de recolección de datos adaptados para el nivel de la muestra entre los autores que se consultó fueron Ferreiro (2006), Díaz Barriga y Hernández (2010), para el análisis de los datos obtenidos se emplearon matrices, para contrastar las hipótesis planteadas, luego del análisis se puede se puede concluir que a partir de la implementación del nuevo método de aprendizaje se notó que los alumnos, les permitió obtener nuevos conocimientos, trabajar de forma cooperativa, pero también se observó que les cuesta expresar sus ideas y expresar

elogios a sus compañeros debido a que algunos de ellos no utilizan un tono de voz adecuado durante la comunicación, además muestran debilidad en el manejo de autocontrol notándose a la hora de esperar su turno para participar.

Según Occharima y Vilcahuamán (2013) En su investigación: *“Habilidades sociales y niveles de interacción grupal en alumnos del sexto grado de primaria de instituciones educativas estatales de la zona urbana de distrito de Chilca - Huancayo”*, presentada en la Universidad de Centro del Perú, Huancayo. El objetivo del estudio se basó en determinar el grado de relación entre las habilidades sociales y los niveles de interacción grupal de los alumnos basados en la aceptación, rechazo o aislamiento de estos grupos sociales, para poder cuantificar habilidades sociales de los alumnos se empleó la evaluación psicométrica a través del cuestionario de habilidades sociales para niños de Goldstein, de acuerdo a los datos recogidos durante la investigación se puede decir que los alumnos con habilidades sociales altas tienden a ser aceptados con mayor facilidad en los grupos, los alumnos con habilidades sociales medias fueron rechazados y los alumnos que obtuvieron un menor puntaje en relación a sus habilidades sociales fueron aislados de los grupos sociales, lo que concluye que existe una relación significativamente alta y directamente proporcional entre las dos variables.

Según Francisco (2018), en su investigación: *“El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016”* en colaboración con la Universidad José Faustino

Sánchez Carrión, Huacho. En la municipalidad se tienen algunas situaciones de indisciplina por parte de los trabajadores, lo cual está afectando la gestión municipal, por esto se planteó como objetivo cuantificar el nivel de conexión que existe entre las variables comportamiento organizacional y la disciplina laboral de los trabajadores, el análisis de recojo de información estableció utilizar el cuestionario servqual, después del procesamiento de los datos la investigación concluye que el comportamiento organizacional y la cultura organizacional se encuentran correlacionados con una significancia alta, de esto podemos decir que los trabajadores de la municipalidad tienen comportamiento organizacional bajo y la Municipalidad deberá implementar capacitaciones, para fortalecer el trabajo en equipo, compañerismo e identificación con el trabajo que se realiza.

Según Eceiza, Arrieta, y Goñi (2008), publicaron el artículo científico titulado “*Habilidades sociales y contextos de la conducta social*” Las habilidades sociales, o habilidades interpersonales, en los últimos años forman parte de una mayor investigación por parte de las ciencias sociales, cada estudio que se hace sobre las habilidades sociales generan más clasificaciones y sub divisiones de las mismas ampliando su campo de investigación, la investigación llegó a la conclusión de subdividir las habilidades sociales en cinco categorías para su mejor interpretación: Interacción con personas desconocidas en situaciones de consumo, interacción con personas que atraen, interacción con amigos y compañeros. Interacción con familiares, y hacer y rechazar peticiones a los amigos/as; cada uno de ellos responderá según la situación en la que se encuentren. Se identificó cinco situaciones que interpreta mejor

las respuestas al CDI: iniciar una conversación con una persona desconocida; iniciar un intercambio de palabras con una persona que nos atrae; conversaciones con los amigos y/o conocidos; reunirse con familiares; y aceptar o negar solicitudes a los amigos. Estas clasificaciones tienen más relación con factores circunstanciales que con diferencias relacionadas a la conducta. Cuatro de las cinco categorías identificadas se aclaran en relación a ciertas situaciones sociales con diversos tipos de personas, amigos, familiares, conocidos, personas que se atraen unas a otras y personas desconocidas, en diversas situaciones de compras, incluso la quinta categoría se basa en la conducta social de aceptar y rechazar propuestas, se orienta a las amistades.

Según Villasana y Dorrego (2007), publicaron el artículo científico “*Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo*” la investigación se enmarca en el campo de la investigación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, el diseño e implementación de metodologías de aprendizaje colaborativo y la promoción de habilidades sociales en estudiantes de nivel superior. El estudio fue de tipo exploratorio. Se realizó el estudio a nivel grupal en el cual se midieron diversas variables para poder interpretar a que nivel de incremento el aprendizaje después de la aplicación de una nueva metodología de trabajo colaborativo el cual se basó en el aprendizaje por proyectos, la idea que tienen los alumnos sobre la importancia del trabajo colaborativo y las habilidades sociales través del entorno virtual utilizado. Los resultados evidenciaron que una metodología de trabajo colaborativo basado en el aprendizaje por proyectos y mediada a través de un entorno virtual, incrementa el desarrollo de habilidades sociales de interacción social, y de aceptación y oposición

asertiva en los estudiantes, al término de esta investigación se concluyó que el inicio de nuevos métodos de trabajo colaborativo de investigación en grupo y del Aprendizaje por Proyectos son viables de efectuar de forma remota, siempre y cuando tengan una estructura organizada sobre las acciones que estos métodos ofrecen a los trabajadores y una correcta selección que se adapte más a las necesidades de la situación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Habilidades sociales.

A. Definiciones de habilidades sociales.

Existen diversas investigaciones donde se ha tratado de llegar a un solo concepto de las habilidades sociales, debido a lo complejo de estas no ha llegado a un criterio universal, existe una gran cantidad de variables que se existen en la interacción social y el comportamiento de una persona, a continuación, se hará referencia a algunas de estas definiciones.

“Es una cadena de comportamiento que pueden observarse e involucra a las emociones y pensamientos, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y nos impidan lograr nuestros objetivos” (Roca, 2014, p.11). Personas con mayores habilidades sociales tienden a relacionarse mejor con otras personas debido a que les es más fácil demostrar su pensamiento y emociones.

Podemos decir que las habilidades sociales mejoran la aptitud de relacionarnos de manera interpersonal a través. De un Conjunto de habilidades y experiencias

interpersonales nos permitirán mejorar nuestra habilidad de relacionarnos de manera adecuada con otras personas, pudiendo expresar de forma adecuada nuestros sentimientos, deseos, opiniones, desacuerdos sin ocasionar situaciones tensas, negativas o de ansiedad por expresarnos de manera inadecuada frente a diversas situaciones (Dongil y Cano, 2014, p. 1).

Alberti y Emmons como se citó en (Torres, 2014) afirma. Es la capacidad que tiene una persona para proceder de cierta manera de acuerdo a las preferencias o intereses que él cree que tienen mayor relevancia, justificar su pensamiento sin alterarse o notar demasiada emoción, expresar sus sentimientos cómodamente de manera honesta y ejercer sus derechos personales sin negar o violentar los derechos de los demás. Un mejor nivel de las habilidades sociales nos ayudara a solucionar de manera más calmada las situaciones de conflicto que tengamos en diversas situaciones personales y laborales.

Pérez citado por (Torres, 2014) piensa que son capacidades o habilidades sociales especiales necesarias para realizar de manera adecuada y eficientemente una labor, se refiere a determinadas habilidades aprendidas que se demuestran cuando un individuo se enfrenta a diversas situaciones en su vida diaria.

La innovación de las personas, la capacidad de aprendizaje se ve reflejada directamente proporcional a las relaciones sociales externas que se tiene cuando las personas se desenvuelven en un grupo social. El vínculo social externo tiene un efecto directo respecto a los resultados de innovación contrario al efecto que tiene al representar las capacidades (Nieves, 2014).

Según Caballo (2007), refiere que es la agrupación de acciones o conductas como los sentimientos, deseos u opiniones que cada individuo demuestra de manera adecuada frente a diversas situaciones respetando las opiniones los demás.

B. La asertividad.

De acuerdo a los inicios del estudio de las habilidades sociales el cual comenzaría a inicios de los años 30, diversos autores estudiaban la conducta social, así Williams (1935) al estudiar el desarrollo social de los niños identificó que lo que se conoce como asertividad es un importante pensamiento de la habilidad social, diversos autores consideran a las habilidades sociales y a la asertividad como términos equivalentes. La asertividad es parte de las habilidades sociales de la persona, la cual se define como la habilidad que cada individuo tiene para expresarse de manera clara y directa, expresándose sin herir los sentimientos de otras personas, defendiendo su pensamiento, existiendo dos extremos de esta la cual es un individuo pasivo y uno agresivo.

Autoexpresión en situaciones sociales.

Cada persona tiene una forma particular de expresarse, comunicar sus sentimientos que evidenciados mediante gestos corporales a la vez que trasmite un mensaje de forma verbal. Este factor refleja la capacidad de comunicarse de forma involuntaria frente a situaciones sociales comunes o difíciles (Gismero González, 2002). Cada persona tiene una forma diferente de cómo reaccionar a muchas situaciones.

Defensa de los propios derechos como consumidor.

Esta dimensión es importante para que las personas puedan defender su pensamiento, y sus derechos que tienen como consumidor, si estos sienten que algo no es lo correcto, un claro ejemplo es cuando compramos un producto defectuoso y por miedo no se devuelve o se hace ningún reclamo. Refleja el comportamiento de las personas a defender sus derechos cuando cree que son vulnerados por otras personas por ejemplo al no recibir cosas defectuosas, exigir un servicio óptimo al que acceden entre otros (Gismero, 2002). Defender nuestros pensamientos es muy importante para cada persona.

Expresión de enfado o disconformidad.

En el trabajo encontrará situaciones que no se pueda evitar tener algún conflicto debido a alguna diferencia de opinión o situación en particular, dependerá de cada persona como puede resolver esto, algunas personas suelen evitar esto manteniendo un perfil bajo, mientras que otras suelen confrontar este tipo de situaciones.

Gismero (2002), afirma que bajo esta idea las personas con mayores puntuaciones tienen la posibilidad de expresar mejor los desacuerdos que se tengan con otra persona que los que tienen una puntuación más baja que preferirían mantener una postura de evitar posibles conflictos.

Decir no y cortar interacciones.

Las personas suelen encontrarse en situaciones en las que no saben cómo cortar una conversación, decirle a alguien que tienen otras actividades o rechazar una propuesta, si esto lo llevamos al ámbito laboral, podemos poner el ejemplo cuando estamos trabajando y un compañero inicia una conversación constante distrayéndote de tus labores.

Hacer peticiones.

Esta dimensión refleja la expresión de hacer peticiones o favores a diferentes personas, sean amigos, familiares o conocidos en situaciones de consumo cuando nos encontramos en algún lugar público como un centro comercial o un restaurante.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Esta dimensión contempla la facilidad con la que un individuo puede comenzar un diálogo o interacción con otra persona del sexo opuesto de manera espontánea.

C. Componentes conductuales.

Caballo (1988), después de hacer una revisión de 90 trabajos hechos entre 1970 y 1986 que usaron componentes conductuales en su investigación, encontró los siguientes componentes:

Componentes no verbales.

Se puede decir que es casi inevitable la comunicación no verbal cuando estamos con otras personas, esto es debido a que a pesar que no digamos una sola palabra, podemos expresarnos por medio de gestos o movimientos que hacemos con nuestro cuerpo, una sonrisa significaría que estamos felices aun sin decirlo a otra persona. Algunas personas de forman una idea de cómo es una persona a través de sus expresiones sin tomarse un tiempo para saber cómo realmente es esa persona (Caballo, 2007). Muchas veces hemos interpretado de manera errónea la conducta de una persona basándonos en sus expresiones no verbales sin habernos tomado el tiempo de saber cómo es en realidad.

- La mirada:

La mirada es un elemento indispensable de las habilidades sociales, debido a que indica que estamos atentos en la conversación que mantenemos. La mirada suele direccionarse a la persona con las que se tiene una conversación (Caballo, 2007). Podemos afirmar que el no hacer contacto con la mirada con la persona que hablamos significaría que no estamos interesados en la conversación.

- Expresión facial:

En cualquier interacción social la parte del cuerpo que se observa más es la cara, debido a que mediante esta podemos ver las expresiones faciales del interlocutor. La cara muestra con mayor facilidad nuestras expresiones y sentimientos que expresamos con palabras (Caballo, 2007).

- Postura corporal:

La orientación que tiene una persona mientras se mantiene una conversación indica muchas veces el grado de afecto, interés por la conversación, y si es que tienen una conversación privada o puede integrarse otra persona.

- Distancia y proximidad:

Se ha distinguido hasta cuatro grados de distanciamiento las cuales son las siguientes; íntimo se da cuando está a una distancia muy corta (enamorados, consuelo afecto); familiar- personal cuando se trata temas de un interés afín se mantiene una distancia relativamente corta; social se refiere cuando se está en un grupo de trabajo o con personas que no se tiene mucha confianza y se mantiene una distancia prudente; públicas se entiende a las distancias que se tiene en las conferencias, actos públicos.

- Apariencia personal:

Las personas a través de su forma de vestir y arreglarse demuestran su estado emocional y su nivel social, muchas veces el aspecto que se demuestra es importante y decisivo en una relación, porque suele demostrar el grado socioeconómico y social de las personas.

Componentes paralingüísticos.

El componente paralingüístico se refiere a como se transmite un mensaje de acuerdo a ciertos criterios ligados a las diferentes tonalidades de la voz, una palabra dicha con diferentes tipos de tonalidad suele interpretarse de

manera errónea. Por lo general los elementos paralingüísticos van de la mano con el mensaje que se transmite a continuación, describirá alguno de ellos.

- Latencia:

Es el espacio de tiempo que se produce desde el final de una oración de una persona y que la segunda persona inicie la siguiente oración.

- El volumen:

Se refiere al tono de voz que utiliza una persona para transmitir un mensaje, se debe tener en cuenta que un volumen muy bajo evitara que el receptor escuche el mensaje correctamente o sea ignorado, y por lo contrario un volumen demasiado alto se interpretara como una persona agresiva.

- Tono y la inflexión:

Usando el tono de la voz podemos transmitir varios mensajes con una única frase debido a las diferentes tonalidades con la que se expresa, según el tono que utilicemos una sola palabra puede transmitir alegría, ira, enojo, esperanza, sarcasmo, etc.

Componentes verbales.

Según Caballo (2007), afirma la comunicación tiene el propósito de comunicar sentimientos, ideas, emociones, logros intercambio de ideas, etc. Esto dependerá del contexto y la situación social en la que se encuentre la persona.

La interacción social de las personas se ve reflejada en la conversación que tienen dos individuos que interactúan entre sí expresando algún sentimiento, problema o solución. Generalmente cuando las personas entablan una conversación lo hacen de manera espontánea y referentes a temas cotidianos para ambos preguntarse cosas personales si tienen suficiente confianza (Caballo, 2007). Existen variables ambientales con las cuales la conversación suele verse influenciada entre las cuales se puede resaltar a las siguientes:

- Variables físicas:

Son condiciones que se encuentran en el ambiente pueden existir de forma natural o en ocasiones modificadas de forma intencional por el hombre estas variables refieren al ambiente en que nos rodea y el que coexistimos.

- Variables socioeconómicas:

Se entiende por variables demográficas al sexo, edad, estado civil, familia (número de miembros), ocupación, lugar de residencia, nivel de educación, religión entre otras variables.

- Variables organizativas:

Son relevantes en una organización debido a que ordenan el comportamiento de los individuos en ciertos ambientes determinados, por ejemplo, las normas en el dentro laboral.

- Variables interpersonales:

Se trata de ver el comportamiento entre dos o más personas y su forma de interactuar socialmente.

- Variables conductuales:

Se refieren a que para estudiar la conducta humana antes se deberá establecer los parámetros que se estudiarán (motoras, fisiológicas y cognitivas) en un ambiente determinado.

2.2.2. Comportamiento organizacional.

A. Definiciones de comportamiento organizacional.

Se podría describir como el estudio del comportamiento de las personas que trabajan en un mismo ámbito laboral. Su campo de estudio se enfoca en las conductas en el trabajo asocia puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración (Robbins & Judge, 2009). Se basa en como las personas se desenvuelven en sus labores dentro de una organización.

Según Chiavenato (2009) refiere que es el estudio del comportamiento de las personas de forma individual y grupal dentro de una organización teniendo en cuenta la influencia que estas tienen en la organización y de cómo la organización influye en su conducta a través de las normas y políticas de la empresa. Muchas personas varían la conducta que tienen en una situación normal a la conducta que tienen en su centro de labores.

“Campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones” (Robbins, 2008, p.8).

B. Disciplinas que intervienen con el Comportamiento organizacional

Robbins y Judge (2009) Identifican otras disciplinas importantes que contribuyen al comportamiento organizacional, las cuales son las siguientes:

Psicología

La psicología trata de entender y explicar el comportamiento humano individual y grupal, a través de los procesos mentales, sensaciones, experiencia, etc.

Psicología social

La psicología social trata de entender cómo influye el comportamiento de las otras personas entre sí, como las aptitudes y forma de ser y comunicación influye o contagia a personas cercanas a esta persona.

Sociología

La sociología centra su estudio de las personas en un ambiente laboral, social y cultural, como las personas se comportan en un determinado ambiente, la sociología ha hecho grandes aportes al comportamiento grupal de las organizaciones.

Antropología

Estudia al ser humano de forma integral, sus características y sus actividades, sus teorías iniciales se basan en que, si las especies y organismos evolucionan, asimismo la sociedad y la cultura debería evolucionar.

C. Desarrollo de un modelo de Comportamiento Organizacional.

Robbins y Judge (2009) Presenta un modelo amplio que rige el campo del comportamiento organizacional, además sugiere algunos parámetros e identifica las variables dependientes e independientes más relevantes:

Variable dependiente.

Una variable dependiente es aquella que su interpretación está sujeta a otras, el comportamiento organizacional tiene como principales variables a la productividad, ausentismo, rotación y satisfacción con el trabajo:

- *Productividad:*

Se puede decir que una persona es productiva si es que logra realizar un trabajo con el mínimo de insumos y/o esfuerzo de lo habitual, por el contrario, es menos productivo si para hacer el mismo trabajo tiene que utilizar más insumos y/o esfuerzo.

- *Ausentismo:*

Se define como la inasistencia frecuente por parte de un empleado a su centro de labores, lo cual genera mayores gastos en la empresa.

- *Rotación:*

Se considera al aislamiento de los trabajadores, sea por despido o retiro voluntario del personal, esto conlleva a que la productividad disminuya debido a que el nuevo personal tomara un tiempo para que se organice y se familiarice con el trabajo.

- *Comportamiento ciudadano organizacional (CCO):*

Se refiere al comportamiento que tienen los trabajadores que asumen labores más allá de las que tienen en su puesto de trabajo y se identifican con la empresa.

- *Satisfacción en el trabajo:*

Es el grado de conformidad que siente el trabajador en su entorno laboral dentro de la empresa u organización.

Variables independientes.

Se entiende como la variable de la investigación que no depende de ninguna otra y es la causa del cambio de la variable dependiente, se distingue tres tipos de variables según el nivel individual, grupo y del sistema de la organización.

- *Variables a nivel del individuo:*

Cuando una persona ingresa a un nuevo puesto de trabajo en una empresa ya tiene costumbres, valores y hábitos de trabajo anteriores de otras empresas en las que ha laborado, esto dificulta a la nueva empresa donde comienza a trabajar, debido a que tardara un poco más en alinearse

a la forma de trabajo e incluso podría contagiar a otros trabajadores. Esto demuestra el importante rol que una persona representa en la empresa.

- *Variables a nivel del grupo:*

Este modelo se plantea en cómo es el comportamiento de las personas al estar en un grupo, pues se entiende q muchas veces actúan de manera diferente a como actúan cuando están a solas este también dará pie al estudio de la comunicación y el liderazgo que tiene cada grupo que se forme en la empresa.

- *Variables a nivel del sistema de la organización:*

Este tipo de comportamiento es el nivel máximo de una empresa, ya que se tiene un conocimiento más formal sobre la empresa y el camino que se quiere seguir.

D. Fundamentos del comportamiento individual.

Cada individuo tiene una forma peculiar e individual de actuar definiendo su manera ser. El comportamiento individual es un aspecto fundamental del comportamiento organizacional las empresas analizan este comportamiento para adecuar el trato que tendrán hacia las personas con las que se traban (Chiavenato, 2009 p.209). El comportamiento individual de los individuos es muy importante para las organizaciones.

Aptitudes.

La definición más utilizada la formulo Allport citado por (Cuba, 2019) la actitud es el “estado de preparación” o disposición mental o psicológica y

neutral, que se organiza a través de la experiencia y que influye en la respuesta del sujeto. Las aptitudes se dividen en intelectuales y físicas como se verá a continuación.

Aptitudes intelectuales:

Es la habilidad o capacidad que posee una persona para razonar, pensar, decidir y la capacidad para resolver los problemas que se le planteen, estas aptitudes intelectuales se pueden diferenciar en siete dimensiones, las cuales se muestran a continuación.

Dimensión	Descripción	Ejemplo de trabajo
Habilidad numérica	Aptitud para hacer operaciones en forma rápida y correcta.	Contador: Cálculo del impuesto sobre las ventas de un conjunto de artículos.
Comprensión verbal	Capacidad de entender lo que se lee o escucha y la relación de las palabras entre sí.	Gerente de planta: Seguir las políticas corporativas sobre contratación.
Velocidad de percepción	Aptitud para identificar semejanzas y diferencias visuales con rapidez y exactitud.	Investigador de incendios: Identifica las claves que den apoyo a una acusación de haber provocado un incendio.
Razonamiento inductivo	Habilidad para identificar una secuencia lógica en un problema para luego resolverlo.	Investigador de mercado: Pronosticar la demanda de un producto en el periodo de tiempo siguiente.
Razonamiento deductivo	Habilidad para usar la lógica y obtener las implicaciones de un argumento.	Supervisor: Elegir entre dos sugerencias distintas ofrecidas por los empleados.
Visualización espacial	Capacidad para imaginar cómo se vería un objeto si cambiara su posición en el espacio.	Decorador de interiores: Redecorar una oficina.
Memoria	Capacidad de retener y recordar experiencias pasadas.	Vendedor: Recordar los nombres de los clientes.

Figura 1: Dimensiones de la aptitud intelectual. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p. 45)

Aptitudes físicas:

Refiere a las la capacidad que tiene una persona para desarrollar diferentes actividades físicas de manera óptima, a lo largo del tiempo se ha podido identificar nueve aptitudes básicas relacionadas con las actividades físicas.

Factores de fuerza	
1. Resistencia dinámica	Capacidad para aplicar fuerza muscular en forma repetida o continua durante un lapso de tiempo.
2. Resistencia del tronco	Capacidad para ejercer fuerza muscular al emplear los músculos del tronco (en particular los del abdomen).
3. Resistencia estática	Aptitud para aplicar la fuerza contra objetos externos.
4. Resistencia explosiva	Habilidad para liberar la energía máxima en un acto explosivo o una serie de ellos.
Factores de flexibilidad	
5. Flexibilidad de estiramiento	Capacidad de mover los músculos del tronco y espalda tan lejos como sea posible.
6. Flexibilidad dinámica	Aptitud para hacer movimientos de flexión rápidos y repetidos.
Otros factores	
7. Coordinación corporal	Capacidad para coordinar las acciones simultáneas de diferentes partes del cuerpo.
8. Equilibrio	Aptitud de mantener el equilibrio a pesar de las fuerzas que tienden a hacer perder éste.
9. Resistencia	Aptitud para mantener un esfuerzo máximo durante un lapso de tiempo prolongado.

Figura 2: aptitudes físicas básicas. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p.47)

Percepción y toma de decisiones individuales.

Es el agrupamiento de los sentimientos que una persona puede llegar a sentir a través de diversos factores externos y así darles un significado entendible.



Figura 3: factores que influyen en la percepción. Fuente (Robbins & Judge, 2009, p.140)

E. Fundamentos del comportamiento de los grupos.

Los grupos son un conjunto de dos o más personas que tienen relación entre sí y se reúnen para resolver algún problema, conseguir un objetivo, los grupos pueden dividirse en grupos formales y grupos informales.

Diferencia entre grupos y equipos.

Los equipos principalmente se diferencian de los grupos de trabajo porque necesitan una mayor responsabilidad individual como grupal, esto conlleva a que los equipos tengan que producir resultados a los trabajos que se les asigna, si bien es cierto los equipos tienen un mayor grado de afinidad y desempeño algunos de los miembros se desenvolverán mejor y aportarán más ideas y trabajo de forma individual al equipo.

Para que un equipo o grupo de trabajo se convierta en algo real Bernal & Sierra (2008), afirma que debe cumplir ciertos parámetros: cada miembro de un equipo o grupo deberá estar motivado y trabajar con ahínco, en algunas ocasiones que las personas trabajen de este modo será algo peculiar para las personas que no forman parte de este equipo de trabajo, cada vez que los integrantes del equipo deban hablar de cómo se forman y cuál es la manera de trabajo de su equipo lo harán de manera entusiasta pues los miembros de equipos reales aducen que trabajan por razones muy diferentes al sueldo que perciben o al horario en el que trabajan, ellos lo hacen por lograr sus objetivos los cuales les parecen fascinantes también los éxitos que logran como equipo y

de forma individual. Se distingue a un verdadero equipo de trabajo por su forma de hablar y esfuerzo que ellos mismo ponen en sus labores.

Así pues, se entiende que el trabajo de equipo requiere mayor integridad y compromiso de cada uno de sus miembros.

F. Elementos de la estructura organizacional.

Robbins & Judge (2009) distinguen seis elementos importantes que los funcionarios deben de tener muy en cuenta en el diseño de la organización y la subdivisión del trabajo. En la siguiente figura se puede observar cada uno de estos elementos.

La pregunta clave	La respuesta la da
1. ¿En qué grado están subdivididas las actividades en tareas separadas?	Especialización del trabajo
2. ¿Sobre qué base se agruparán los trabajos?	Departamentalización
3. ¿A quién reportan los individuos y grupos?	Cadena de mando
4. ¿A cuántos individuos puede dirigir con eficiencia y eficacia un gerente?	Extensión del control
5. ¿Dónde se toman las decisiones?	Centralización y descentralización
6. ¿En qué grado habrá reglas y regulaciones para dirigir a empleados y directivos?	Formalización

Figura 4: Preguntas clave sobre el diseño, y las respuestas para diseñar la estructura organizacional apropiada

Especialización del trabajo.

La especialización del trabajo es la asignación de un trabajo específico a una o varias personas que son parte de un proceso productivo más grande, puede tomarse como ejemplo el ensamblaje de autos habrá un determinado grupo de

trabajo que solo se dedique a la fabricación de puertas, ensamblaje, pintura, instalación de asientos, etc. Cada grupo al centrarse en una sola tarea lo harán mucho más rápido y mejor debido a que se vuelven especialistas en esa tarea. Algunas características de la especialización del trabajo que se puede mencionar son:

- El trabajador se especializa y recibe una capacitación constante para su labor específica.
- El trabajador es difícil de ser reemplazado debido a su especialización.
- El error que podría ocurrir en el proceso productivo se reduce.

Departamentalización.

La especialización del trabajo conlleva a que se dividan las tareas que los trabajadores realizan en la empresa, esto da pie a que estos trabajadores deban ser agrupados de tal manera que se coordinen entre sí, formándose áreas separadas esto lleva a la formación de departamentos o áreas como por ejemplo (finanzas, marketing, personal, presupuesto, etc.), cada departamento genera un área o una subdivisión, también su propio jefe el cual será responsable de su área. La departamentalización puede separarse o distinguirse de acuerdo a su forma de agrupación, por lo que se puede distinguir cierto tipo de departamentalización las cuales se detallan:

- Por funciones:

Este tipo de departamentalización agrupa a los trabajadores por las funciones o actividades que desempeñan en la empresa, esta forma de

departamentalización es la más usada por las empresas, este tipo se acomoda más a las empresas que tienen actividades estables y sus acciones son de forma constante y rutinaria, entre las funciones de las empresas más básicas son producir, vender y financiar, esto hace muy común agruparlos en departamentos. Algunas ventajas de este tipo de departamentalización es que la capacitación se vuelve más simple y se enfoca mejor, se especializa a cada trabajador

- Por producto:

Este tipo de estructura es la más adecuada para las empresas que tienen múltiples productos y líneas de producción de grandes cantidades o diversidad de servicios que pudiera ofrecer la empresa, la base de la departamentalización por producto es que distintas áreas deben agruparse en un solo departamento, el cual estará a cargo de cierto producto o servicio que ofrece la empresa.

- Por área geográfica:

También llamada departamentalización territorial o por ubicación geográfica, se necesita una distinción y forma de agrupación de las labores que realizan los trabajadores en su centro de labores, este tipo de departamentalización es la usada por las empresas distribuidas en distintas y amplias zonas geográficas.

- Por grupo de clientes:

La departamentalización por clientes consiste en identificar las actividades de la empresa por los diferentes tipos de clientes que se tiene. La organización tiene de orientarse u modificarse de acuerdo a los diferentes tipos de clientes que tenga la organización (Contaduría Pública Universidad San Martín, 2012).

- Por procesos:

La departamentalización por procesos es también llamada por fases del proceso o por procesamiento, es la más usada en empresas manufactureras, que se enfocadas en el proceso productivo para la elaboración de un determinado producto para su venta, ayuda a tener altos niveles de calidad y el uso de tecnología especializada.

- Por proyectos:

La agrupación por proyectos se realiza solo en casos específicos en que la empresa tenga la necesidad de la realización de un determinado proyecto, tomándose en cuenta que este tipo es de manera temporal, solo durante la ejecución del proyecto esto conlleva a que las coordinaciones entre las personas involucradas sean de un elevado grado de competitividad.

Cadena de mando.

Es una estructura de la organización propone una estructura jerárquica y estructurada que describe desde el puesto más bajo hasta el más alto de cada organización o empresa, la cadena de mando determina a que persona se responde ante algún problema, consulta, permiso, etc. Además, asegura que todas las áreas u oficinas que tiene la organización estarán representadas por una persona responsable. Para el análisis de la cadena de mando se utiliza el concepto de autoridad y unidad de mando. Robbins & Judge (2009) refieren que la autoridad es un derecho esencial de un cargo directivo para dar órdenes y las cuales deben ser obedecidas, para una mayor facilidad de coordinación cada jefe tendrá cierto grado de mando estableciéndose una cadena de mando en la cual existirá un gerente general hasta un jefe de equipo u de oficina según la organización de cada empresa, este principio busca establece que cada trabajador deba tener un superior, y solo uno, ante quien responder. Las cadenas mando son importes en una organización pues indica la responsabilidad que tendrá cada jefe y que personal estará a su cargo.

Extensión del control.

La extensión de control se refiere a cuantos empleados puede dirigir un solo jefe de área o gerente, la extensión de control de importante debido a determina la cantidad de niveles en una organización. Si los trabajadores conocen completamente el trabajo que realizan y están bien capacitados lo gerentes

podrán ser capaces de controlar una expansión de la organización (Robbins & Judge, 2009).

Centralización y descentralización.

La centralización en la organización está referida a la toma de decisiones está en manos de los altos directivos de la empresa, se puede decir que, si los cambios no se toman en cuenta la opinión de los trabajadores de los niveles inferiores, la organización está centralizada, una organización descentralizada es más rápida en la solución de los problemas debido a que son los mismos trabajadores que dan solución a esta de forma más eficiente, debido a que se les otorga confianza. Usualmente en las grandes empresas los jefes de bajo rango están mayor informados de los problemas que aquejan a la empresa por estar más relacionados con los trabajadores y las deficiencias de la empresa. (Robbins & Judge, 2009).

Formalización.

La formalización indica que cada puesto de trabajo en una organización tiene un estándar de acuerdo a sus labores. Al unificar los procedimientos que utiliza la organización hará que los trabajadores procedan con formas de actuar definidas evitando problemas en la producción (Robbins & Judge, 2009). Podríamos mencionar la producción de automóviles debido a que cada proceso para su construcción tiene procesos bien definidos y estandarizados.

G. Diseños organizacionales comunes.

Estructuras simples.

Según Robbins y Judge (2009) refieren que este tipo de estructura simple se caracteriza por no ser muy elaborada teniendo mínimo grado de departamentalización, la autoridad suele recaer sobre una sola persona y no cuenta con mucha formalidad, este tipo de estructura simple se considera como una organización horizontal la cual tiene uno o dos niveles verticales en el cual la persona en la que recae la autoridad de todos los trabajadores suele ser el director de la organización que en ocasiones suele ser el dueño del negocio, este tipo de estructura se usa más en negocios pequeños. Las estructuras simples no requieren de mucha organización ni formalidad y los trabajadores suelen responder a una sola persona.

Una de las fortalezas que tienen las estructuras de organización simples es su simplicidad de su organización es rápida y barata de mantener, pero una de sus mayores debilidades es no poder aplicarla en organizaciones que no sean pequeñas pues una organización de mayor tamaño requerirá una formalización y mayor descentralización de mando para un mayor manejo de las decisiones que la organización pues sino se hace la empresa podría terminar fracasando por una lentitud en la información (Robbins & Judge, 2009). La mayor debilidad a la que se enfrenta una organización de estructura simple es cuando esta empieza a crecer puesto que sino se elabora otro tipo de organización más estructurada se podrá llegar al fracaso debido a que no se podrá tomar decisiones adecuadas debido a la lentitud de la

información y una mala decisión del único jefe afectaría directamente a la empresa haciéndola perder posicionamiento en el mercado o llevando al fracaso a la misma.

Burocracia.

La burocracia suele entenderse como los procesos que estandarizados y tramites largos que se da en la mayor parte en la Administración Publica. La burocracia implica la realización de tareas muy rutinarias que le logran mediante la especialización son trabajos que se agrupan de acuerdo a sus funciones ya definidas, se distingue porque sigue una cadena de mando, una de sus principales fortalezas es la estandarización de su trabajo lo cual se vuelve rutinario y realización de manera más eficiente y al estar agrupaos por departamentos con profesionales con sus mismas características tienen la oportunidad de hablar el mismo lenguaje con sus colegas, la burocracia suele funcionar mejor con gerentes de nivel medio y bajo por lo que son menos costosos (Robbins & Judge, 2009).

Una de las mayores debilidades que tiene la burocracia es el conflicto que se genera entre las diferentes unidades del trabajo. Esto se puede ver cuando cuatro de los ejecutivos de un empresa conversan y aducen que solo si su área o departamento no funciona o se realiza un trabajo es que no pasara nada en la empresa (Robbins & Judge, 2009). En muchas ocasiones las funciones de cada departamento o área de una empresa se imponen

frente a las metas de la organización esto es debido al conflicto que se suele tener en ciertas oficinas donde creen que sus labores son más importantes para la empresa que cualquier labor que se realice en las demás áreas de la empresa.

Estructura matricial.

Este tipo de estructura matricial suele encontrarse en los laboratorios de investigación, universidades, compañías de entretenimiento, constructoras, etc. Esta estructura combina los dos tipos de estructuras departamentalización por funciones y por producto teniendo como las ventajas y desventajas de los mismos (Robbins & Judge, 2009). Una de las fortalezas de la estructura por producto es la coordinación entre diversos especialistas para aun solo producto determinado y su desventaja es y su desventaja es que se le dificulta tener varios productos a la vez, la principal fortaleza de la estructura por funciones es que permite reunir recursos especializados para diversos productos y tienen como desventaja a la coordinación entre diversos especialistas para un solo producto requerido.

2.3. Bases Filosóficas

(Pelekais, Nava, & Tirado, 2006) Publicaron el artículo científico “inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES” se propusieron el objetivo de medir en cuanto influye la inteligencia emocional en el clima organizacional en niveles gerenciales medios para el estudio se realizó con las MYPES

inscritas formalmente en la Cámara de Industria y Comercio de Cabinas las cuales sumaron un total de 100 organizaciones, se utilizó un cuestionario en base a la escala de Likert, teniendo los siguientes resultados: los gerentes de mediana jerarquía han identificado adecuadamente sus emociones y estados de ánimo, además cuentan con una buena percepción del clima organizacional de su empresa, sin embargo existen elementos de la inteligencia emocional que influyen de manera directa en el clima organizacional como son las habilidades sociales y la motivación de cada persona, con esto se puede evidenciar que existe una alta influencia de ambas variables.

2.4. Definición de términos Básicos

Habilidades sociales: Conjunto de conductas, emociones, pensamientos observables que nos ayudan a resolver situaciones sociales de manera eficiente.

Componente paralingüístico: es una forma de comunicación no verbal que utiliza las diferentes tonalidades de la voz para interpretar un mensaje.

Variables conductuales: estudian a las personas según sus aptitudes, conocimiento, y conducta como respuesta a un estímulo en un ambiente determinado, “Una actitud remite a la intención de conducirse de cierta manera con alguien o algo” (Robbins, 2004, p.71).

Comportamiento organizacional: estudia el comportamiento de las personas de forma grupal y como esta se ve influenciada por el mismo grupo. Estudia el comportamiento de individual y grupal que tienen las personas dentro de la empresa (Robbins, 2004, p.8).

Variable dependiente: Es aquella que su interpretación está sujeta a otras.

Variable independiente: es aquella variable de la investigación que no depende de ninguna otra.

Departamentalización: Es una forma de estructurar todas las actividades que se realiza en una organización y de esta forma facilitar las coordinaciones entre sí, “Una de las formas más populares para agrupar las actividades se lleva a cabo por medio de las funciones realizadas” (Robbins, 2004, p.427)

2.5.Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general.

Existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. 2019.

2.5.2. Hipótesis específicas.

Existe relación directa y significativa entre la autoexpresión en situaciones sociales y el comportamiento organizacional en los trabajadores

Existe relación directa y significativa entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional en los trabajadores

Existe relación directa y significativa entre decir no y cortar interacciones y el comportamiento organizacional en los trabajadores.

2.6.Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítems	Medida
Var. 1.: Habilidades sociales	Autoexpresión en situaciones sociales	Líder, participativo, expresivo, dominante	Nunca Casi nunca Algunas veces Siempre	1, 2, 3, 4	Ordinal
	Expresión de enfado o disconformidad	Independiente, enfado, problemático	Nunca Casi nunca Algunas veces Siempre	5, 6, 7	Ordinal
	Decir no y cortar interacciones	Prudente y cauto	Nunca Casi nunca Algunas veces Siempre	8, 9	Ordinal
Var. 2.: Comportamiento Organizacional	Productividad	Eficacia y eficiencia.	Nunca Algunas veces Siempre	1, 2	Ordinal
	Ausentismo	Inasistencia.		3	Ordinal
	Rotación	Retiro de una persona.		4	Ordinal
	Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo	Violencia, Antisocial, Robo.		5, 6, 7, 8	Ordinal
	Comportamiento ciudadano organizacional	Ayuda a sus compañeros, Voluntario para trabajo adicional, Acatar las reglas, Evitar conflictos.	9, 10, 11, 12	Ordinal	

	Satisfacción en el trabajo	Desempeño, Sentimiento positivo respecto del trabajo propio.		13, 14	Ordinal
--	----------------------------	--	--	--------	---------



III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación intencional de las variables.

Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transeccional o transversal ya que los datos se recolectaron en un solo momento.

Nivel descriptivo – correlacional y corte transversal.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La población está conformada por los 42 trabajadores permanentes (12 nombrados y 30 personal CAS y terceros) de la Municipalidad de Caleta de Carquin.

3.2.2. Muestra.

Por ser la población pequeña y alcanzable no se calculó un tamaño muestral, sino que se trabajó con toda la población.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Instrumento creado por el autor de esta investigación, basada en la teoría de Gismero Gonzalez (2002), para medir las habilidades sociales, el cual las distribuye en 6 dimensiones, de las cuales para el estudio solo se tomara 3 dimensiones, haciendo un total de 9 ítems. Para lo cual, cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta: 1=nunca, 2= casi nunca, 3=algunas veces y 4=Siempre.

Instrumento creado por el autor de esta investigación, basada en la teoría de Robbins y Judge (2009), para medir el comportamiento organizacional, distribuido en 6 dimensiones, haciendo un total de 14 ítems. Para lo cual, cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta: 1=nunca, 2= casi nunca, 3=algunas veces y 4=Siempre.

3.4. Técnicas para el procesamiento de información

Para el procesamiento de la información se empleó el SPSS versión de prueba. La información se presentó en tablas de frecuencia, gráficos descriptivos y prueba R de Spearman, para la contrastación de las hipótesis.

3.5. Validación de cuestionario

El cuestionario fue validado por 3 expertos los que verificaron la matriz de consistencia, evidenciando relación entre los objetivos planteados y las dimensiones con indicadores propuestos, llegando a la conclusión de validación de aplicabilidad por contar con un porcentaje superior al 70%; es decir el cuestionario quedó validado en todas sus dimensiones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Análisis de confiabilidad de habilidades sociales

Según el alfa de cronbach, los resultados que brindaron los 9 indicadores en el cuestionario de habilidades sociales llegaron a 89.1%; por lo que se considera una confianza alta en las estadísticas que se presentan. Como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1:

Análisis de confiabilidad de habilidades sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	9

Análisis de confiabilidad de comportamiento organizacional

Según el alfa de cronbach, los resultados que brindaron los 13 indicadores en el cuestionario de comportamiento organizacional llegaron a 91.2%; por lo que se considera una confianza alta en las estadísticas que se presentan. Como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de comportamiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	13

Autoexpresión en situaciones sociales

El 52.4% de los trabajadores tiene un nivel adecuado de Autoexpresión en situaciones sociales, 33.3% de nivel aceptable y 14.3% de nivel deficiente. Tal como se presenta en la tabla 3 y figura 5.

Tabla 3

Autoexpresión en situaciones sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	14,3
Aceptable	14	33,3
Adecuada	22	52,4
Total	42	100,0

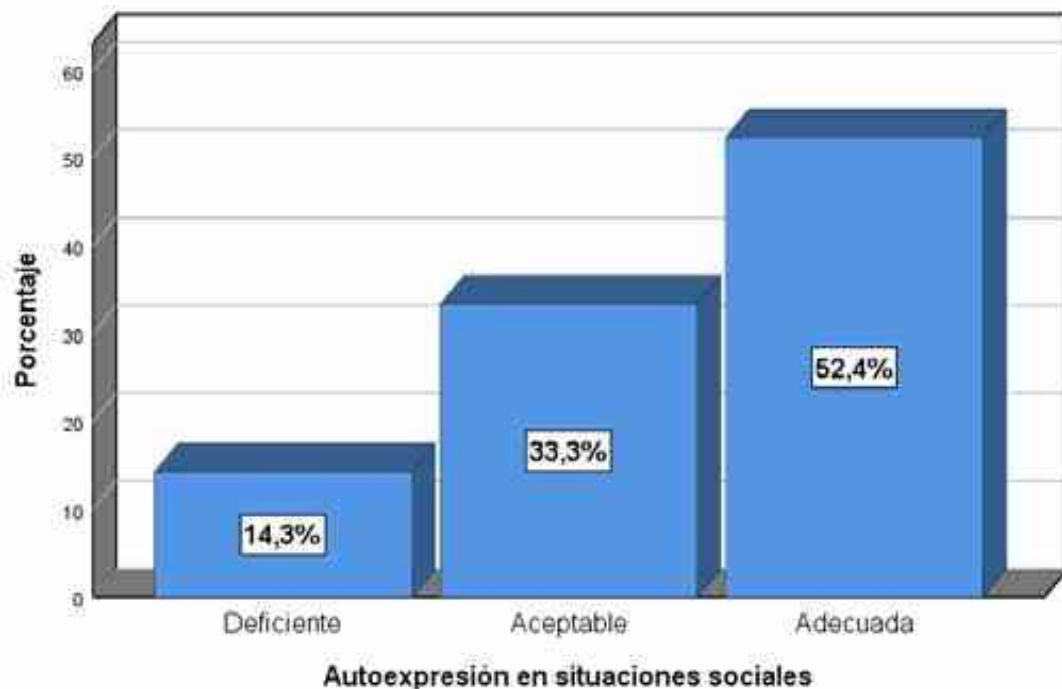


Figura 5: Autoexpresión en situaciones sociales

Expresión de enfado o disconformidad

El 66.7% de los trabajadores tiene un nivel adecuado de Expresión de enfado o disconformidad, 28.6% de nivel aceptable y 4.8% de nivel deficiente. Tal como se observa en la tabla 4 y figura 6.

Tabla 4

Expresión de enfado o disconformidad

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4,8
Aceptable	12	28,6
Adecuada	28	66,7
Total	42	100,0

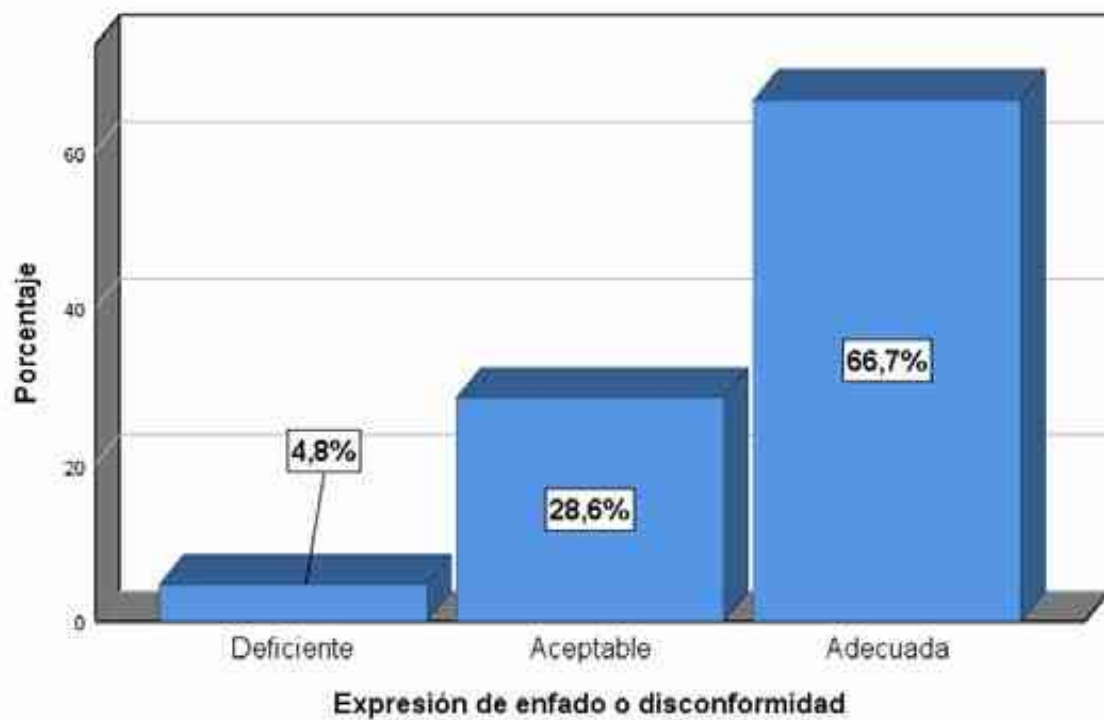


Figura 6: Expresión de enfado o disconformidad

Decir no y cortar interacciones

El 64.3% de los trabajadores tiene un nivel adecuado de Decir no y cortar interacciones, 31% de nivel aceptable y 4.8% de nivel deficiente. Tal como se presenta en la tabla 5 y figura 7.

Tabla 5

Decir no y cortar interacciones

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4,8
Aceptable	13	31,0
Adecuada	27	64,3
Total	42	100,0

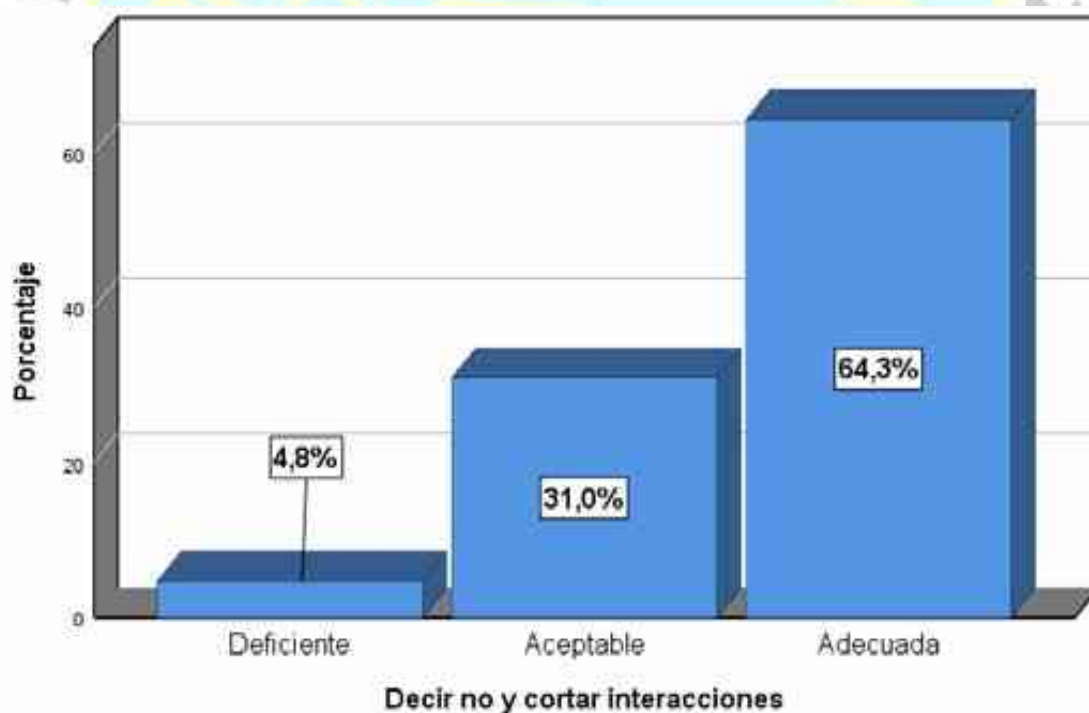


Figura 7: Decir no y cortar interacciones

Habilidades sociales

El 57.1% de los trabajadores tiene un nivel adecuado de habilidades sociales, 35.7% de nivel aceptable y 7.1% de nivel deficiente. Tal como se detalla en la tabla 6 y figura 8.

Tabla 6

Habilidades sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	7,1
Aceptable	15	35,7
Adecuada	24	57,1
Total	42	100,0

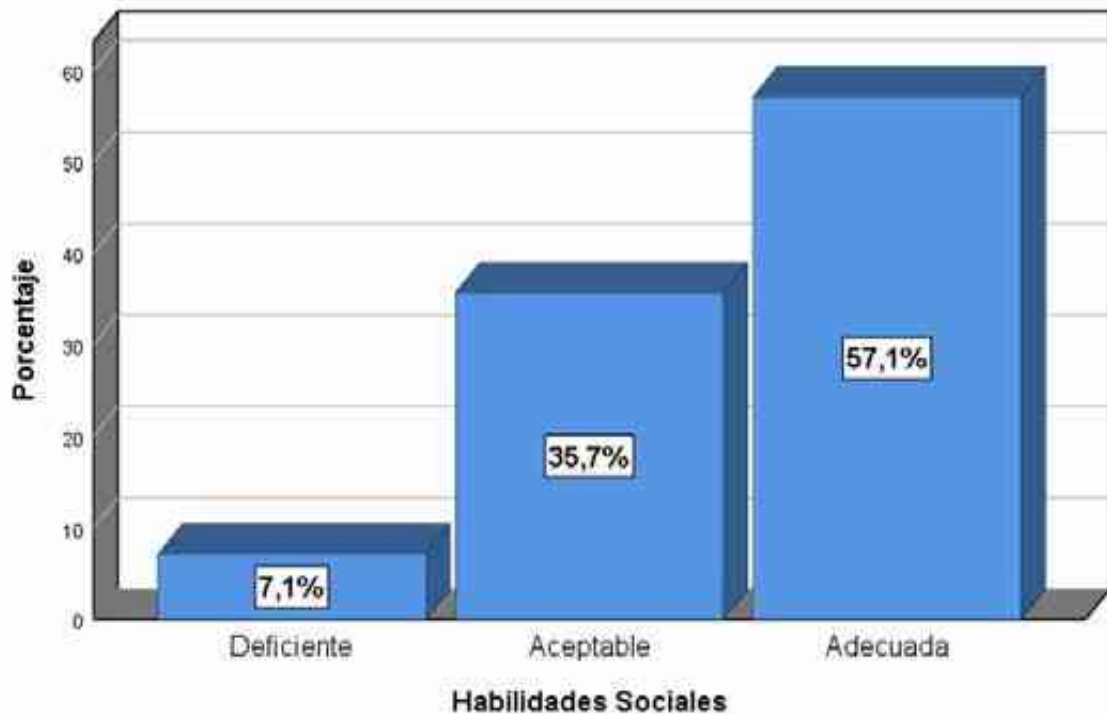


Figura 8: Habilidades sociales

Comportamiento Organizacional

El 52.4% de los trabajadores tiene un nivel adecuado de habilidades sociales, 45.2% de nivel moderado y 2.4% de nivel inadecuado. Tal como se detalla en la tabla 7 y figura 9.

Tabla 7
Comportamiento Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	2,4
Moderado	19	45,2
Adecuado	22	52,4
Total	42	100,0



Figura 9: Comportamiento Organizacional

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general: “Existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. 2019.”

Según la prueba R-Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.047) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : habilidades sociales y comportamiento organizacional son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.308 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor habilidad social mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín. Tal como se aprecia en la tabla 8.

Tabla 8

Correlación entre habilidades sociales y comportamiento organizacional

			Habilidades Sociales	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,308*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	42	42

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

Hipótesis Específica 1: “Existe relación directa y significativa entre la autoexpresión en situaciones sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. 2019.”

Según la prueba R-Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.004) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.01$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : autoexpresión en situaciones sociales y comportamiento organizacional son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la autoexpresión en situaciones sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.432 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor autoexpresión en situaciones sociales mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín. Tal como se observa en la tabla 9.

Tabla 9

Correlación entre autoexpresión en situaciones sociales y comportamiento organizacional

		Autoexpresión en situaciones sociales		Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Autoexpresión en situaciones sociales	Cocficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	42	42

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

Hipótesis Específica 2: “Existe relación directa y significativa entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. 2019.”

Según la prueba R-Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.012) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : expresión de enfado o disconformidad y comportamiento organizacional son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la expresión de enfado o disconformidad se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.386 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor expresión de enfado o disconformidad mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín. Tal como se detalla en la tabla 10.

Tabla 10

Correlación entre expresión de enfado o disconformidad y comportamiento organizacional

	Expresión de enfado o disconformidad	Comportamiento organizacional	
Correlación	0.386		
Significancia asintótica bilateral	0.012		
Nivel de confianza	95%		
Nivel de error máximo permisible	5%		
Resultado	Rechazar H_0		

Hipótesis Específica 3: “*Existe relación directa y significativa entre decir no y cortar interacciones y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. 2019.*”

Según la prueba R-Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.028) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : decir no y cortar interacciones y comportamiento organizacional son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que decir no y cortar interacciones se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.338 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor situación de decir no y cortar interacciones mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín. Tal como se observa en la tabla 11.

Tabla 11

Correlación entre decir no y cortar interacciones y comportamiento organizacional

			Decir no y cortar interacciones	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Decir no y cortar interacciones	Coefficiente de correlación	1,000	,338*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	42	42

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

V. DISCUSIÓN

4.3. Discusión de resultados

Esta investigación encontró que existe una relación significancia alta y directa, entre las variables Habilidades Sociales y el Comportamiento Organizacional lo que quiere decir que a mayor habilidad social mejora el comportamiento organizacional del trabajador. Así mismo Sihuayi (2016), en su investigación titulada: “*Habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales en estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, año 2013*”, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales y que los estudiantes tienen un nivel medio respecto a las primeras y avanzadas habilidades sociales. Coincidiendo con los resultados de las variables planteadas en nuestra investigación.

Esta investigación encontró que existe una relación directa entre la expresión de enfado o disconformidad y comportamiento organizacional concordando con Francisco (2008), en su investigación: *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016*’ llego a la conclusión comportamiento organizacional y la cultura organizacional se encuentran correlacionados en un nivel de significancia alta.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Como principal conclusión se puede decir que de acuerdo a la prueba R-Spearman con una significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.047), hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.308 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor habilidad social mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín.

De acuerdo a la prueba R-Spearman con una significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.004), hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar con un 99% de confianza podemos afirmar que la autoexpresión en situaciones sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.432 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor autoexpresión en situaciones sociales mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín.

De acuerdo a la prueba R-Spearman con una significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.012), hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza podemos afirmar que la expresión de enfado o disconformidad se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.386 y una relación

positiva o directa; es decir, a mayor expresión de enfado o disconformidad mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín.

De acuerdo a la prueba R-Spearman con una significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.004), hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza podemos afirmar que decir no y cortar interacciones se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en los trabajadores; Teniendo una correlación de 0.338 y una relación positiva o directa; es decir, a mayor situación de decir no y cortar interacciones mejora el comportamiento del trabajador en el interior de la Municipalidad de la Caleta de Carquín.

6.2.Recomendaciones

Promover actividades extra laborales que incrementen la relación de los trabajadores y afiancen motivación y compañerismo.

Capacitación a los trabajadores en el desarrollo de sus habilidades sociales, liderar equipos, y el desarrollo de trabajo en equipo, para incrementar su compromiso con la entidad.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- Baca, A. E. (2018). *Programa de habilidades sociales para mejorar el trabajo en equipo de los docentes del nivel de educación secundaria de la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de la provincia de Jaén*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
- Bernaola, E. M. (2016). *Análisis de las políticas de desarrollo que impactan en e comportamiento organizacional de los trabajadores de essalud sede central - Lima 2012*. Universidad Privada de Norte, Perú.
- Corrales, J. N. (2018). *Habilidades sociales y trabajo en equipo en los niños de sexto grado de primaria de a I.E N° 5129 “Vencedores de Pachacútec” de Ventanilla, Callao, 2018*. Universidad Cesar Valejo, Lima.
- Francisco, A. Y. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina labora de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Occharima, E. L., y Vilcahuamán, F. (2013). *Habilidades sociales y niveles de interacción grupal en alumnos del sexto grado de primaria de instituciones educativas estatales de la zona urbana de distrito de Chilca - Huancayo*. Universidad Nacional de Centro del Peru, Huancayo.
- Pasten Fuenzalida, S. A. (2010). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa entrelagos ltda*. Universidad Austral de Chile, Chile.
- Pesántez, S., y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizaciona del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politecnica Salesiana, sede cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Ramos, C. E. (2013). *Comportamiento Organizacional en as delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.

Saldaña, C. L., y Reátegui, S. E. (2017). *El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Sihuayi, N. a. (2016). *Habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales en estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, año 2013*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

Torres, M. (2014). *Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria obligatoria*. Universidad de Granada, Granada.

7.2. Fuentes bibliográficas

Alberti, R., y Emmons, M. (2005). *Con todo tu derecho: Cómo proclamar nuestros derechos sin dejarnos manipular y sin manipular a los demás*. Ediciones Obelisco.

Bernal, C. A., y Sierra, H. D. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Primera ed.). Pearson.

Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (Séptima ed.). Madrid: Siglo XXI.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del Exito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.

Cuba, L. (2019). *Construcción de la escala de actitudes frente al consumo de drogas en estudiantes de secundaria de dos instituciones educativas públicas de Carmen de la Legua*, 2018. Lima.

Dongil, E., y Cano, A. (2014). *Habilidades sociales*.

Gismero Gonzalez , E. (2002). *Escala de Habilidades Sociales* (segunda ed.). Madrid: TEA.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Katzenbach, J. R., y Smith, D. K. (1996). *Sabiduría de los equipos*. Madrid: Díaz de Santos.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Roca, E. (2014). *Cómo Mejorar tus habilidades sociales* (Cuarta ed.). Valencia: ACDE Ediciones.

7.3. Fuentes hemerográficas

- Eceiza, M., Arrieta, M., y Goñi, A. (2008). *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*. Revista de psicodidáctica, 13(1), 11-26.
- Libet, J. M., y Lewinsohn, P. M. (1973). Concepto de habilidad social con especial referencia al comportamiento de personas deprimidas. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 40(2), 304-312.
- Pelekais, C., Nava, Á., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. (U. R. Chacín, Ed.) *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 8(2), 266-288.
- Nieves, J. (2014). *Relaciones sociales, capacidades dinámicas e innovación: un análisis empírico en la industria hotelera*. Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa, 23, 166-174.
- Villasana, N., y Dorrego, E. (2007). *Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo*. Revista iberoamericana de educación a distancia, 10(2), 45-74.

7.4. Fuentes electrónicas

- Castelló, A. (2013). *Observatorio comunicación en cambio*. Recuperado el 11 de 07 de 2019, de <https://comunicacionencambio.com/habilidades-comunicativas-paralinguisticos/>
- Contaduría Pública Universidad San Martín. (2012). *Departmentalización por clientes*. Recuperado el 2 de octubre de 2019, de <http://departmentalizacionclientes.blogspot.com/>

Goroskieta Solano, V. (s.f.). *Habilidades Sociales*. Recuperado el 05 de 07 de 2019, de <https://www.deporteyjuventudnavarra.es/imagenes/documentos/capitulo-4-habilidades-sociales-144-es.pdf>



ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario sobre Habilidades sociales

El presente cuestionario tiene la finalidad obtener información, respecto a las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquin. Su opinión es de gran importancia para la presente investigación y serán tomadas exclusivamente de manera estadística y anónima.

Instrucción:

Marque con una "x" debajo del numero que usted considere con el que se identifica mejor, de acuerdo a la siguientes escala :

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
1	2	3	4

Ítem	Característica	1	2	3	4
1	Usted, se considera un líder				
2	Cuando esta en una reunion interviene y da su opinión				
3	Cree usted que le es fácil expresar sus sentimientos y/o emociones a las demás personas				
4	Se considera una persona dominante				
5	Se considera una persona independiente				
6	Cuando un amigo expresa su opinion y usted no esta de acuerdo, prefiere callarse a manifestar su opinion				
7	Cuando siente algun conflicto prefiere callarse y evitar problemas				
8	Cuando usted esta ocupado y un compañero quiere hablar con usted le cuesta mucho cortale prudentemente				
9	Cuando su jefe insiste en una idea equivocada, prefiere pasar un mal rato a decirle que "NO"				

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Cuestionario sobre comportamiento organizacional

El presente cuestionario tiene la finalidad obtener información, respecto al comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquin. Su opinión es de gran importancia para la presente investigación y serán tomadas exclusivamente de manera estadística y anónima.

Instrucción:

Marque con una "x" debajo del numero que usted considere con el que se identifica mejor, de acuerdo a la siguientes escala :

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
1	2	3	4

Ítem	Característica	1	2	3	4
1	Considera que su trabajo lo hace de manera eficaz.				
2	Cree que en su trabajo demuestra eficiencia.				
3	Se ausenta del trabajo en horario de oficina				
4	Ha sido rotado de sus funciones a otra área.				
5	Es violento cuando atiende al cliente o a otro personal.				
6	Muestra comportamiento antisocial con sus compañeros de trabajo.				
7	Alguna vez a participado de algún acto en contra de la honradez en su centro laboral.				
8	Ayuda a sus compañeros de trabajo cuando le solicitan apoyo.				
9	Ha sido voluntario en algun trabajo adicional en su centro laboral				
10	respeto los reglamentos, estatutos u otras reglas.				
11	Evita los conflictos en el trabajo.				
12	Considera que usted tiene buen desempeño laboral.				
13	Se siente optimista con el trabajo que se le encomienda.				

Gracias por su colaboración.

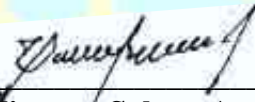
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital caleta de Carquin. 2019?</p> <p>Problemas Especificos • ¿Cuál es la relación entre la defensa de sus propios derechos y el comportamiento organizacional de los trabajadores? • ¿Cuál es la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional de los trabajadores? • ¿Cuál es la relación entre hacer peticiones y el comportamiento organizacional de los trabajadores?</p>	<p>Objetivo General Establecer de qué manera se relaciona las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital caleta de Carquin. 2019.</p> <p>Objetivos Especificos •Determinar la relación entre la defensa de sus propios derechos y el comportamiento organizacional de los trabajadores. •Determinar la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional de los trabajadores. •Determinar la relación entre hacer peticiones y el comportamiento organizacional de los trabajadores.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquin. 2019.</p> <p>Hipótesis Especificas •Existe relación directa y significativa entre la defensa de sus propios derechos y el comportamiento organizacional en los trabajadores •Existe relación directa y significativa entre la expresión de enfado o disconformidad y el comportamiento organizacional en los trabajadores. •Existe relación directa y significativa entre hacer peticiones y el comportamiento organizacional en los trabajadores.</p>	<p><u>Variable 1</u> Habilidades sociales</p> <p><u>Variable 2</u> Comportamiento organizacional</p>	<p>- Autoexpresión en situaciones sociales Expresión de enfado o disconformidad Decir no y cortar interacciones Productividad. Ausentismo Rotación. Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo. Comportamiento ciudadano organizacional Satisfacción en el trabajo.</p>	<p>Líder, participativo, expresivo, dominante Independiente, enfado, problemático Prudente y cauto Eficacia y eficiencia. Inasistencia. Cambio de área laboral Violencia, Antisocial, Robo. Ayuda a sus compañeros, Voluntario para trabajo adicional, Respeto las reglas, Evitar conflictos. Desempeño, Sentimiento positivo respecto del trabajo propio.</p>	<p>42 trabajadores de la Municipalidad distrital de Caleta de Carquin Muestra No se calculará, el tamaño de la muestra por ser la población pequeña y alcanzable.</p> <p>Diseño Y Nivel La investigación es descriptiva, no experimental, correlacional, de corte transversal, cuantitativa y aplicada.</p>	<p>Técnicas Para Recolectar Información Encuesta</p> <p>Instrumentos Questionario para Recolectar datos Questionario para habilidades sociales Questionario para comportamiento organizacional.</p>



Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada
ASESOR



Dr. William Andrés Guzman Sánchez
PRESIDENTE



Dr. Timoteo Solano Armas
SECRETARIO



Mo. Elvis Richar Sánchez García
VOCAL

