UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

TORRES CÁRDENAS ANGÉLICA PATRICIA

TEJADA ISUIZA SANDY KATHERINNE

ASESOR:

DR. ASTOHUAMAN HUARANGA ALEX DAVIS

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 del día Sábado 09 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Peter Matos Chino (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Angelica Patricia Torres Cardenas, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 del día Sábado 09 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Peter Matos Chino (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Sandy katherinne Tejada Isuiza, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ----------
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz ----------
Miembro

Mg. Peter Matos Chino ----------
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ----------
Asesor

Bach. Angelica Patricia Torres Cardenas ----------
Tesista

Bach. Sandy Katherinne Tejada Isuiza ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0386-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022".

Autor(es)	:	**TORRES CÁRDENAS, ANGÉLICA PATRICIA** **TEJADA ISUIZA, SANDY KATHERINNE**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela:	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	DR. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 05/07/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANGELICA PATRICIA TORRES CARDENAS

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURÚA, AÑO 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 07 / 2022

Email: tcivil_2010@hotmail.com
Teléfono: 969695488

Firma:
DNI: 72909781

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, SANDY KATHERINNE TEJADA ISUIZA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUA, AÑO 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 07 / 2022

Email: sandyy.tejadaisuiza@gmail.com
Teléfono: 930205015

Firma:
DNI: 70246724

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, a mis familiares cercanos y a los amigos que en los momentos adversos supieron apoyarme y aconsejarme.

De manera muy especial también quiero dedicar este esfuerzo para todas las personas que brindan su conocimiento para que las nuevas generaciones sean mejores que nosotros.

Angélica Torres

Con el mayor aprecio y consideración dedico este modesto trabajo a mis padres, hermanos y demás personas que estuvieron y están al lado mío orientándome, corrigiéndome cuando me equivoco, alentándome cuando emprendo un nuevo proyecto y consolándome cuando me ha tocado ver partir a un ser querido.

Sandy Tejada

AGRADECIMIENTO

Nuestra mayor gratitud para todo el personal de la Universidad Nacional de Ucayali, que durante todo el tiempo que nos tocó ser estudiantes, nos brindaron la mejor atención y colaboraron con nuestra formación profesional.

En forma muy especial para los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables quienes han sido nuestros guías y consejeros.

Angélica y Sandy

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN……. xix
ABSTRACT…… xx
INTRODUCCIÓN…….. xxi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…… 24
1.1 Descripción del problema……. 24
1.2 Formulación del problema……..... 27
1.2.1 Problema General…… 27
1.2.2 Problemas Específicos……... 27
1.3. Objetivos..... 27
1.3.1. Objetivo general…….. 27
1.3.2. Objetivos específicos…… 27
1.4. Hipótesis…….. 27
1.4.1. Hipótesis general……. 28
1.4.2 Hipótesis específicas……... 28
1.5. Variables……... 28
1.5.1. Variable 1: Comportamiento organizacional……... 28
1.5.2. Variable 2: Habilidades gerenciales…… 28
1.6. Operacionalización de Variables…….. 28
1.6.1. Variable 1: Comportamiento organizacional……... 29
1.6.2 Variable 2: Habilidades gerenciales…….. 30
1.7. Justificación e importancia……. 31
1.7.1. Justificación teórica……. 31
1.7.2. Justificación metodológica……. 31
1.7.3. Justificación práctica……... 31
1.7.4. Importancia……... 31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……... 32
2.1. Antecedentes del Problema……. 32
2.1.1. Antecedentes Internacionales……... 32
2.1.2. Antecedentes Nacionales…….. 34
2.2. Bases teóricas del problema……. 36
2.2.1. Variable 1…….. 36
2.2.2. Variable 2…….. 37
2.3. Definición de términos básicos……. 38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN……. 40
3.1. Método de investigación……. 40
3.1.1. Tipo de investigación…….. 40
3.1.2. Nivel de investigación……. 40
3.1.3. Diseño de investigación…… 40
3.2. Población y muestra…… 41
3.2.1. Población…….. 41

3.2.2. Muestra…… 41
3.3. Instrumentos de recolección de datos…… 42
3.4. Procedimiento de recolección de datos……... 43
3.5. Tratamiento de datos…….. 43
CAPITULO IV: RESULTADOS……. 44
4.1. Resultados de la Investigación……. 44
4.1.1. Resultados de la Aplicación de Instrumento……... 44
4.2. Contraste de Hipótesis…….. 116
4.2.1. Prueba de normalidad de los datos obtenidos……... 116
4.2.2. Contraste de la Hipótesis General…… 118
4.2.3. Contraste de la Primera Hipótesis Específica…… 120
4.2.4. Contraste de la Segunda Hipótesis Específica…….. 121
4.2.5. Contraste de la Tercera Hipótesis Específica……. 123
4.3. Discusión de resultados……. 124
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….. 126
5.1. Conclusiones……. 126
5.2. Recomendaciones…… 127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…… 128
ANEXOS…… 131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento…… 37

Tabla 2: P1. ¿Sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles?..... 39

Tabla 3: P2. ¿Considera que sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones?..... 41

Tabla 4: P3. ¿La municipalidad le brinda algún reconocimiento como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades?..... 43

Tabla 5: P4. ¿Considera que la entidad le reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo?..... 45

Tabla 6: P5. ¿La municipalidad les brinda capacitaciones para fortalecer sus capacidades laborales?..... 47

Tabla 7: P6. ¿Considera que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones?..... 49

Tabla 8: P7. ¿Considera que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población?..... 51

Tabla 9: P8. ¿Ha sido partícipe de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad?..... 53

Tabla 10: P9. ¿Considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas?..... 55

Tabla 11: P10. ¿Participa con frecuencia en los trabajos de equipo a nivel institucional?... 57

Tabla 12: P11. ¿La comunicación es apropiada entre los trabajadores de la municipalidad?..... 59

Tabla 13: P12. ¿Considera que por medio de una buena comunicación se han logrado resolver los conflictos originados en el trabajo?..... 61

Tabla 14: P13. ¿Cree que la entidad en la que labora tiene definida su cultura organizacional?..... 63

Tabla 15: P14. ¿La cultura organizacional transmite un sentido de identidad generando un compromiso en los trabajadores?..... 65

Tabla 16: P15. ¿Considera que la municipalidad provee de un buen ambiente laboral a sus trabajadores?..... 67

Tabla 17: P16. ¿Dispone usted del equipamiento y condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo?..... 69

Tabla 18: P17. ¿Considera que la tecnología existente en su centro de trabajo facilita las relaciones laborales?..... 71

Tabla 19: P18. ¿El uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo?..... 73

Tabla 20: P19. ¿Viene recibiendo capacitación en temas administrativos?..... 75

Tabla 21: P20. ¿Ha seguido estudios superiores de administración de empresas?..... 77

Tabla 22: P21. ¿Tiene conocimientos de estadística?..... 79

Tabla 23: P22. ¿Ha realizado cálculos matemáticos en su trabajo?..... 81

Tabla 24: P23. ¿En los últimos dos años, ha recibido alguna capacitación en finanzas?.... 83

Tabla 25: P24. ¿Puede elaborar un flujo de caja?..... 85

Tabla 26: P25. ¿Utiliza algún programa o software en su trabajo?..... 87

Tabla 27: P26. ¿Conoce los sistemas empleados en la gestión pública?..... 89

Tabla 28: P27. ¿Considera conveniente utilizar un sistema que le permita organizar mejor las tareas de la institución?..... 91

Tabla 29: P28. ¿Utiliza algún programa para gestionar su área laboral?..... 93

Tabla 30: P29. ¿Cree que hay tareas repetitivas que podrían ser hechas por un software o sistema?..... 95

Tabla 31: P30. ¿Podría hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea de su área de trabajo?..... 97

Tabla 32: P31. ¿Cree que puede lograr un mejor precio si negociara directamente con los proveedores?..... 99

Tabla 33: P32. ¿Se considera capaz de calmar a un usuario que reclama alterado por lo que considera un mal servicio?..... 101

Tabla 34: P33. ¿Utiliza las redes sociales para dar a conocer los avances de su trabajo?. 103

Tabla 35: P34. ¿Fomentan el trabajo en equipo en su área?..... 105

Tabla 36: P35. ¿Considera que se obtienen mejores resultados trabajando grupalmente que si lo hicieran cada uno por su lado? …….. 107

Tabla 37: P36. ¿Se ha puesto usted en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en su labor?..... 109

Tabla 38: Prueba de normalidad……. 111

Tabla 39: Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman……... 112

Tabla 40: Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1 Comportamiento organizacional y la Variable 2 Habilidades gerenciales…… 113

Tabla 41: Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1 Comportamiento individual en la organización y la Variable 2 Habilidades gerenciales…... 115

Tabla 42: Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2 Comportamiento grupal en la organización y la Variable 2 Habilidades gerenciales……. 116

Tabla 43: Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3 Estructura organizacional y la Variable 2 Habilidades gerenciales…….. 117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: P1. ¿Sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles?..... 40

Figura 2: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1……. 40

Figura 3: P2. ¿Considera que sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones?..... 42

Figura 4: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2……. 42

Figura 5: P3. ¿La municipalidad le brindan bonos como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades?..... 44

Figura 6: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3……. 44

Figura 7: P4. ¿Considera que la entidad le reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo?..... 46

Figura 8: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4……. 46

Figura 9: P5. ¿La municipalidad les brinda capacitaciones para fortalecer sus capacidades laborales?..... 48

Figura 10: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5…….. 48

Figura 11: P6. ¿Considera que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones?..... 50

Figura 12: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6…….. 50

Figura 13: P7. ¿Considera que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población?..... 52

Figura 14: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7…….. 52

Figura 15: P8. ¿Ha sido partícipe de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad?..... 54

Figura 16: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8…….. 54

Figura 17: P9. ¿Considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas?..... 57

Figura 18: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9…….. 57

Figura 19: P10. ¿Participa con frecuencia en los trabajos de equipo a nivel institucional?..... 58

Figura 20: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10…… 58

Figura 21: P11. ¿La comunicación es apropiada entre los trabajadores de la municipalidad?..... 60
Figura 22: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11…… 60
Figura 23: P12. ¿Considera que por medio de una buena comunicación se han logrado resolver los conflictos originados en el trabajo?..... 62
Figura 24: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12…… 62
Figura 25: P13. ¿Cree que la entidad en la que labora tiene definida su cultura organizacional?..... 64
Figura 26: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13…… 64
Figura 27: P14. ¿La cultura organizacional transmite un sentido de identidad generando un compromiso en los trabajadores?..... 66
Figura 28: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14…… 66
Figura 29: P15. ¿Considera que la municipalidad provee de un buen ambiente laboral a sus trabajadores?..... 68
Figura 30: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15…… 68
Figura 31: P16. ¿Dispone usted del equipamiento y condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo?..... 70
Figura 32: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16…… 70
Figura 33: P17. ¿Considera que la tecnología existente en su centro de trabajo facilita las relaciones laborales?..... 72
Figura 34: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17…… 72
Figura 35: P18. ¿El uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo?..... 74
Figura 36: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18…… 74
Figura 37: P19. ¿Viene recibiendo capacitación en temas administrativos?..... 76
Figura 38: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19…….... 76
Figura 39: P20. ¿Ha seguido estudios superiores de administración de empresas?..... 78
Figura 40: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20…… 78
Figura 41: P21. ¿Tiene conocimientos de estadística?..... 80
Figura 42: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21…… 80

Figura 43: P22. ¿Ha realizado cálculos matemáticos en su trabajo?..... 82
Figura 44: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22…… 82
Figura 45: P23. ¿En los últimos dos años, ha recibido alguna capacitación en finanzas?..... 84
Figura 46: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23…… 84
Figura 47: P24. ¿Puede elaborar un flujo de caja?..... 86
Figura 48: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24…… 86
Figura 49: P25. ¿Utiliza algún programa o software en su trabajo?..... 88
Figura 50: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P25…… 88
Figura 51: P26. ¿Conoce los sistemas empleados en la gestión pública?..... 90
Figura 52: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P26…… 90
Figura 53: P27. ¿Considera conveniente utilizar un sistema que le permita organizar mejor las tareas de la institución?..... 92
Figura 54: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P27…… 92
Figura 55: P28. ¿Utiliza algún programa para gestionar su área laboral?..... 94
Figura 56: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P28…… 94
Figura 57: P29. ¿Cree que hay tareas repetitivas que podrían ser hechas por un software o sistema?..... 96
Figura 58: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P29…… 96
Figura 59: P30. ¿Podría hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea de su área de trabajo?..... 98
Figura 60: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P30…… 98
Figura 61: P31. ¿Cree que puede lograr un mejor precio si negociara directamente con los proveedores?..... 100
Figura 62: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P31…… 100
Figura 63: P32. ¿Se considera capaz de calmar a un usuario que reclama alterado por lo que considera un mal servicio?..... 102
Figura 64: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P32…… 102

Figura 65: P33. ¿Utiliza las redes sociales para dar a conocer los avances de su trabajo?..... 104

Figura 66: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P33…… 104

Figura 67: P34. ¿Fomentan el trabajo en equipo en su área?..... 106

Figura 68: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P34…… 106

Figura 69: P35. ¿Considera que se obtienen mejores resultados trabajando grupalmente que si lo hicieran cada uno por su lado?..... 108

Figura 70: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P35…… 108

Figura 71: P36. ¿Se ha puesto usted en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en su labor?..... 110

Figura 72: Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P36…… 110

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022. Para poder lograr el objetivo establecido se realizó un estudio de tipo aplicado, con un nivel correlacional, asimismo, el método empleado fue hipotético – deductivo y el diseño no experimental. La población y muestra estuvo compuesta por 84 trabajadores administrativos que laboran en el interior del palacio municipal de la referida comuna. Como técnica de recolección de datos se empleó a la encuesta y al cuestionario como instrumento, el cual fue diseñado con preguntas cerradas y positivas, las cuales fueron planteadas de acuerdo a los indicadores de las variables Comportamiento organizacional y Habilidades gerenciales. Los datos obtenidos se ordenaron por medio de tablas de MS Excel para posteriormente ser procesadas en el programa SPSS versión 25, en donde se generaron tablas, diagramas y valores para el coeficiente de Rho Spearman, el cual evaluó la posible correlación entre las variables y sus dimensiones. Se tuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para ambas variables fue de 0.630, el cual evidenció la existencia de un grado de correlación positiva moderada. Asimismo, se obtuvo que el valor p fue de 0.000, el cual al ser menor a la significancia establecida de 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y se consideró como válida a la hipótesis alterna (H_1), lo que a su vez se utilizó como argumento de fuerza para concluir que existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Palabras clave: Comportamiento / organizacional / Habilidades / Yuruá

ABSTRACT

The objective of this research was to determine what type of relationship exists between organizational behavior and the managerial skills of the staff of the District Municipality of Yuruá, year 2022. In order to achieve the established objective, an applied study was carried out, with a correlational level Likewise, the method used was hypothetical-deductive and the design was non-experimental. The population and sample consisted of 84 administrative workers who work inside the municipal palace of the aforementioned commune. As a data collection technique, the survey and the questionnaire were used as an instrument, which was designed with closed and positive questions, which were raised according to the indicators of the variables Organizational behavior and Management skills. The data obtained were ordered by means of MS Excel tables to later be processed in the SPSS version 25 program, where tables, diagrams and values for the Rho Spearman coefficient were generated, which evaluated the possible correlation between the variables and their dimensions. The result was that the Spearman's Rho correlation coefficient for both variables was 0.630, which evidenced the existence of a moderate degree of positive correlation. Likewise, it was obtained that the p value was 0.000, which, being less than the established significance of 0.05, allowed rejecting the null hypothesis (H0) and the alternative hypothesis (H1) was considered valid, which in turn was used as a force argument to conclude that there is a significant relationship between organizational behavior and managerial skills of the staff of the District Municipality of Yuruá, year 2022.

Keywords: Behavior / Organizational / Skills / Yuruá

INTRODUCCIÓN

Los conflictos y problemas, son acontecimientos que deben afrontar las organizaciones con mayor frecuencia hoy en día, la conectividad sin límites y la aceleración en el ritmo de vida de las personas hace que estas estén más propensas a reaccionar impulsivamente, lo que dentro de un equipo de trabajo puede ser muy perjudicial. Una condición innata de todo líder ha de ser el poder controlar sus impulsos emotivos, evitando hacer sentir mal a quienes están subordinados a él, promoviendo la tolerancia y dando el ejemplo de empatía.

En los diversos estudios sobre el comportamiento organizacional, se menciona que es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre las organizaciones. Al respecto, se ha encontrado también enfoques que lo consideran desde el punto de vista del estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, lo que, desde el punto de vista de las autoras, es lo que más se ajusta al contexto de la investigación.

Mucho se ha estudiado tanto sobre el comportamiento organizacional como de las habilidades gerenciales, pero no se ha podido establecer fehacientemente si hay una conexión directa entre dichos aspectos, más aún, en contextos muy particulares donde el nivel de instrucción está muy por debajo del promedio nacional y condiciones laborales precarias, es mucho más incierto el poder determinar si las habilidades de un líder o un gerente tiene algún tipo de dependencia con su comportamiento dentro del centro laboral. Por otro lado, partiendo de la premisa de que el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, no necesariamente un buen comportamiento va a la par con las habilidades de un gerente, las cuales van orientadas más que nada hacia la capacidad para tomar buenas decisiones, la serenidad y ecuanimidad al resolver problemas y la resilencia ante situaciones adversas.

Si bien es cierto, que un buen comportamiento organizacional y las óptimas habilidades gerenciales casi siempre corresponden a personas con elevada formación académica, sin embargo, entre los antecedentes revisados se han encontrado casos excepcionales donde los atributos favorables de ambos aspectos han sido fruto de la intuición y de su inteligencia emocional más que de lo que podrían haber aprendido sobre la teoría de la administración. Los valores y principios morales con los que fueron formados en casa o en sus primeros niveles educativos parece que ha jugado un papel crucial para que se hayan llegado a desarrollar tales conocimientos empíricos, los cuales al parecer están sirviendo de gran ayuda para suplir la carencia de conocimiento formal.

En la mayor parte de las zonas fronterizas de nuestro país, los servicios fundamentales que el estado debe proveer están muy descuidados y esto le está pasando una factura muy cara puesto que el nivel de desarrollo económico o social es bastante bajo en comparación a las ciudades que son capitales de provincia, ello produce pesimismo generalizado sobre el porvenir de sus jóvenes a tal punto que optan por migrar hacia las ciudades más cercanas del país vecino, lo que ralentiza aún más el ritmo de mejora de sus condiciones de vida, ya que su recurso más valioso que es el talento de sus jóvenes termina siendo aprovechado por otros países. Ante este panorama desalentador, las autoridades locales han tenido que convocar profesionales foráneos para trabajar en las distintas dependencias estatales, entre ellas las municipalidades, las cuales por su condición de institución de zona fronteriza recibe transferencias adicionales para paliar en algo el descuido del gobierno central, pero es sabido que la capacidad de gestión en muchas de estas comunas es deficiente a tal punto que no tienen la suficiente capacidad de gasto y terminan devolviendo importantes recursos al erario nacional.

Analizar si entre los funcionarios municipales de Yuruá existe el suficiente potencial para liderar importantes iniciativas es primordial antes de realizar cualquier desembolso, que en caso no se cuente con la capacidad suficiente terminará siendo malversado o en el mejor de los casos

será devuelto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), desperdiciándose muchas oportunidades añoradas durante muchos años por la población local.

En lugares apartados con poblaciones multiétnicas, la discriminación y la intolerancia son el principal caldo de cultivo para los conflictos sociales, y se agrava cuando las mayorías étnicas se sienten excluidas por no encontrarse debidamente representadas, muchos de sus líderes solo causan agitamiento y desorden de lo cual suelen sacar provecho, puesto que su capacidad para movilizar masas de personas la utilizan como mecanismo de chantaje y así poder obtener beneficios económicos o laborales solo para un pequeño grupo de allegados más cercanos. A este problema hay que sumarle la elevada propensión de los políticos a caer en actos de corrupción, por lo que la gestión pública en estas zonas es una tarea verdaderamente difícil; sin embargo, en el distrito de Yuruá, donde afrontaron serios problemas de corrupción del anterior alcalde y principales gerentes, se ha podido percibir que el personal que labora en la municipalidad pareciera tener una actitud distinta frente al facilismo de las dádivas o el clientelismo político, pese a estar rodeados por un ambiente enrarecido, se han llegado a manifestar en el interior de la comuna resultados notables producto del trabajo en equipo y de asumir cada quien su respectiva responsabilidad ante la población para la cual trabajan; además, han surgido líderes naturales con un perfil distinto al dirigente sindical tradicional, con habilidades que posiblemente desarrollaron intuitivamente, ya que no cuentan con certificaciones formales de capacitación en temas gerenciales; al mismo tiempo el personal subordinado le muestra su apoyo y comparten la visión institucional, trabajan coordinadamente en actividades que no se encuentran obligados de realizar, evitan que se instaure al interior de la institución la cultura del chisme, a la cual decidieron otorgarle cero de tolerancia y, no se confabulan para solapar las faltas o impuntualidades de algún compañero; todo lo cual consideramos que vienen a ser indicios razonables de un adecuado comportamiento organizacional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En todo el mundo, la ventaja competitiva de una organización es entendida actualmente como la forma de saber utilizar las competencias y la inteligencia de las personas que las conforman. Han surgido recientemente nuevos paradigmas sobre el liderazgo y el valor del capital humano como los principales artífices de la competitividad organizacional. El desempeño de cada organización se encuentra relacionado directamente con el desempeño de su personal, tanto a nivel gerencial como en los últimos niveles operativos; ese fue el principal fundamento para acuñar el concepto de comportamiento organizacional.

Los objetivos organizacionales no siempre son comprendidos ni compartidos por los trabajadores y lo más común es encontrar que entre ellos se producen frecuentes conflictos y como consecuencia muchas veces el rumbo señalado por la gerencia no es el mismo que el rumbo seguido por la mayoría de los empleados. El entendimiento y puesta en práctica de conceptos fundamentales como trabajo en equipo, sinergias grupales, desarrollo y comportamiento organizacional resultan hoy más que nunca fundamentales para lograr los objetivos de forma eficiente; en toda organización exitosa se requiere la presencia de personas que alienten el esfuerzo cooperativo, para ello los administradores no deben ser solo jefes expertos en procesos, en un sinnúmero de aspectos técnicos referidos al producto o servicio que se brinda, sino que además deben tener un buen manejo de las personas; desarrollando un correcto liderazgo para generar empatía con su personal, propiciar un adecuado ambiente de trabajo y ser un artífice de la mejora de la productividad.

En el Perú, todavía se llega a creer que el éxito de una empresa fue producto de la suerte o de alguna situación coyuntural, sin embargo, eso en la actualidad queda descartado; el éxito o el fracaso de alguna empresa peruana tuvo que ver necesariamente con la forma como manejó

su capital humano, empleando habilidades para saber tratar con personas de diferentes personalidades, logrando relacionarse y comunicarse adecuadamente con ellas. Ello no tiene que ver únicamente con los conocimientos técnicos o especializados de sus ejecutivos, sino sobre todo la puesta en práctica de habilidades específicas para las relaciones interpersonales; el conocimiento puramente técnico lleva a la empresa hasta cierto punto en el cual el éxito todavía está lejano, pero de allí en adelante las habilidades interpersonales tuvieron que jugar un papel protagónico para completar el recorrido.

A las cualidades tradicionales de un líder, sean estas tales como la iniciativa, actitud positiva ante los problemas, disciplina autoimpuesta, focalización en el trabajo, compromiso con la labor realizada, confiabilidad, carácter proactivo y carisma entre otras; se deben añadir necesariamente nuevas cualidades, dadas las exigencias de globalizar las empresas, estas suelen ser menos perceptibles que las anteriores y van dirigidas a los aspectos más personales, entre ellas se pueden mencionar a la capacidad para escuchar, disposición de servicio, generosidad, habilidades didácticas y sentido de responsabilidad. Puede notarse que las habilidades gerenciales como ahora las entendemos forman parte fundamental de las nuevas cualidades de un líder y, porque no decirlo, de las características de las empresas líderes; esta nueva visión trae consigo retos cada vez más interesantes para quien esté interesado en resolverlos, ya que si bien es cierto muchos peruanos poseen condiciones naturales para desarrollar tales cualidades, sin embargo esto suele ser un conjunto de acciones individuales que no fomenta la participación masiva, además se ha podido percibir en muchas organizaciones que la buena preparación académica o el dominio de habilidades interpersonales no van a la par con su comportamiento organizacional, poniéndose en evidencia que tienen un trato diferente para sus clientes o ejecutivos de alto rango, pero otro muy distinto para los subordinados o proveedores con escaso poder de negociación. En el caso de los trabajadores de nivel técnico-operativo, el asunto es mucho más crítico puesto que ellos en su mayoría no muestran interés

por mejorar su productividad como argumento para mejorar su remuneración, sino que prefieren recurrir al chantaje o sabotaje como mecanismo para mejorar sus condiciones salariales, lo que refleja un completo desconocimiento de los fundamentos del comportamiento organizacional.

El distrito de Yuruá, ubicado en el extremo oriental de la región Ucayali, tiene una población multiétnica, conviviendo en su territorio personas de comunidades nativas tales como los amahuacas, ashéninka, asháninka, yaminahua, yánesha, chitonahuas, así como también una pequeña cantidad de mestizos y migrantes del país vecino Brasil. El nivel educativo promedio de su población no alcanza ni siquiera los primeros años de la secundaria, por lo que el problema de la escasez de personal calificado es mucho más crítico que en otros distritos; casi la totalidad de los trabajadores de la comuna local son foráneos lo que no es bien visto por los lugareños quienes exigen que se contrate para trabajar en la municipalidad a personas que sean naturales del distrito, pero no cumplen con los requisitos mínimos ni tienen el perfil exigido por las normas estatales. Sin embargo, a pesar de los problemas de falta de capacidad y de corrupción detectada en muchos de los funcionarios municipales, una buena parte de los trabajadores ha mostrado resultados satisfactorios y pese a sus limitaciones técnicas y de presupuesto se ha venido llevando adelante gestiones que han mostrado indicadores de gestión bastante aceptables, por lo que se puede inferir que dentro del grupo humano que trabaja en la mencionada institución existen líderes intuitivos con habilidades gerenciales naturales y que además buena parte de los trabajadores, sin saberlo, poseen un adecuado comportamiento organizacional el cual conjuntamente con otros factores favorables ha hecho que las últimas gestiones hayan podido sostenerse a pesar de los graves problemas que tuvieron que afrontar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?

¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?

¿Qué tipo de relación existe entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Precisar qué tipo de relación existe entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Especificar qué tipo de relación existe entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Identificar qué tipo de relación existe entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

1.4.2. Hipótesis especificas

Existe una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Existe una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Existe una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Comportamiento organizacional

“Es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (Chiavenato, 2009, p. 6).

1.5.2. Variable 2: Habilidades gerenciales

"Son las capacidades que un individuo posee para ejercer el liderazgo y realizar coordinaciones correctamente y con facilidad" (Griffin, 2011, p. 22).

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Variable 1: Comportamiento organizacional

"Es una herramienta que necesaria para el beneficio de todo tipo de empresa y entidades, donde incluyen el comportamiento individual, grupal y la estructura organizacional" (Molina, Briones y Arteaga, 2016, p. 500).

Dimensión: Comportamiento individual en la organización

Indicadores:

- Personalidad
- Motivación
- Aprendizaje

Dimensión: Comportamiento grupal en la organización

Indicadores:

- Toma de decisiones grupales
- Desempeño grupal
- Comunicación organizacional

Dimensión: Estructura organizacional

Indicadores:

- Cultura organizacional
- Ambiente laboral
- Tecnología organizacional

1.6.2. Variable 2: Habilidades gerenciales

"Conjunto de habilidades que permiten afrontar problemas organizacionales, adaptarse con facilidad a los cambios y relacionarse adecuadamente con otras personas" (Whetten y Cameron, 2011, p. 167).

Dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores:

- Conocimiento de la teoría administrativa
- Conocimientos abstractos
- Conocimientos financieros

Dimensión: Habilidades tecnológicas

Indicadores:

- Manejo de programas y aplicativos computacionales
- Manejo de sistemas organizativos
- Manejo de sistemas de automatización

Dimensión: Habilidades sociales

Indicadores:

- Negociación con clientes y proveedores
- Interacción en redes sociales
- Generación de sinergias
- Empatía con los colaboradores

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

La presente investigación cuenta con justificación teóricamente, porque permite revisar, reflexionar y debatir sobre los conceptos y teorías existentes que están relacionadas al comportamiento organizacional y a las habilidades gerenciales.

1.7.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, debido a que por medio del análisis, aplicación e interpretación de los métodos de la investigación se obtendrá las respuestas a las diversas interrogantes planteadas, lo que también nos permitirá lograr objetivos y validar las hipótesis diseñadas, lo cual es esencial. Dado esto, se podrá llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

1.7.3. Justificación práctica

La justificación del presente estudio viene a ser predominantemente práctica ya que su desarrollo ha generado información relevante que permitió proponer la solución a un problema que ya existía.

1.7.4. Importancia

En los últimos tiempos, los temas del comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales vienen atravesando por diversos cambios, por lo cual resulta necesario y, hasta indispensable tener en claro como estos se relacionan en un contexto particular tal como dentro de entidades públicas ubicadas en zonas fronterizas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Como antecedentes internacionales para el presente trabajo de investigación, se consideraron las investigaciones de:

Recalde (2016) en su tesis titulada *La relación interpersonal y el clima organizacional de la Compañía de transporte pesado TRANSCAMOVICH Cía. Ltda. de la Ciudad de Latacunga*; tuvo como objetivo general de que la presencia de conflictos interpersonales no solo afecta al rendimiento laboral sino también a la afectividad organizacional; por tal motivo se deben crear estrategias en función del modelo de Johari que ayuda a mejorar a comunicación en las relaciones interpersonales. Concluyo; las relaciones interpersonales adecuadas permiten que el clima organizacional vaya mejorando, aquellos socios que incluyen la empatía, la auto apertura y el rapport en sus interacciones cotidianas tienden a crear conexiones positivas. Por otro lado, se encontró que el incremento de incumplimientos y mora en el pago son algunas de las crisis que impiden que la organización sea competitiva, esto afecta a la organización y a los socios (p.78).

Jaimes, Marquéz y Pernía (2015) en su tesis titulada *Factores que influyen en el Comportamiento Laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A Cúcuta*; plantea como objetivo de esta investigación fue analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A. Cúcuta (Colombia). Los principales hallazgos de este trabajo sugirieron que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importante para ellos a

través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción de cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia. Concluyendo que una vez desarrollada la investigación es importante resaltar que el factor psicosocial compete a las empresas y más su área del talento humano gestionarla ya que los empleados son sus clientes internos importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa, en donde promover estímulos para que se sientan motivadas y satisfechos en sus puestos de trabajo reconociéndoles sus capacidades y habilidades.

Paredes (2017) en su tesis titulada *La relación de las habilidades gerenciales en el proceso administrativo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) dedicadas al comercio ubicado en ciudad Obregón, Sonora, México.* Plantea que realiza una investigación general de como desempeñan los gerentes el proceso administrativo con relación a las habilidades gerenciales en sus lugares de trabajo, ya que estos dos aspectos repercuten directamente en el funcionamiento de la empresa y del directivo. Además, tiene como objetivo determinar el grado de relación entre las habilidades gerenciales del capital humano de las Pymes dedicadas al comercio con el funcionamiento del proceso administrativo, es por ello que se detectó un área de oportunidad para el desarrollo el estudio que podía ser de gran importancia para la economía de la región. Concluyo; que con la investigación pretende concientizar a los gerentes de las Pymes sobre la importancia que aportan las habilidades gerenciales en el proceso administrativo porque al desarrollar dichas habilidades y aplicarlas en su proceso podría originar beneficios a la empresa que dirigen.

García, Celis y Contreras (2020) en su artículo de investigación titulada *Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación.* Planean examinar la identificación profesional de los profesionales de la comunicación en función de su comportamiento organizacional como parte de un entorno laboral, teniendo como propósito conocer la forma en que la organización y la compatibilidad percibida por el profesional sobre la

organización donde labora afectan su identificación como profesional y si esta sirve como mediadora para influir sobre sus satisfacciones laborales, basado en un instrumento transversal aplicado sobre 143 profesionales de comunicación social en Colombia. Concluyendo, los resultados obtenidos son coincidentes con las hipótesis planteadas. Además, orienta sobre la forma en que ellos consideran se adaptan laboralmente a las estructuras organizacionales actuales y potencian su rendimiento.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Como antecedentes nacionales para el presente trabajo de investigación, se tomó en consideración las investigaciones de:

Rivera y Medina (2018) en su tesis titulada *habilidades gerenciales y la satisfacción aboral en el penal de la municipalidad distrital Sta. Aña de Tusi – 2017*. Plantea como objetivo general determinar la reacción entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de las personas, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos. Concluye que mediante la investigación se pueda establecer una contribución efectiva para la institución.

Janampa (2020) en su tesis titulada *Habilidades gerenciales y toma de decisiones en los colaboradores de la UGEL 05 – San Juan de Lurigancho y el Agustino, 2020*. Plantea como objetivo general que la investigación su básica, un nivel descriptivo analógico, diseño no experimental de corte transversal, en el cual tuvieron una muestra de censo de 100 participantes de la institución. Concluyendo de que el 53% se aprecia de que las habilidades gerenciales tienen un niel regular y el 50% muestran que la variable en cuestión; toma de decisiones tiene un nivel regular.

Navarro (2017) en su tesis titulada *habilidades gerenciales y trabajo en equipo en los Gobiernos Regionales – Perú 2017*. Tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre Habilidades Gerenciales y Trabajo en equipo en los Gobiernos Regionales – 2017; en relación al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Concluyendo que realizara diferentes actividades que puedan ayudar a la administración para tener una buena organización, competente y con conocimientos.

Pillihuaman (2019) en su tesis titulada *Comportamiento Organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG ROMAX SAC, en la ciudad de Pucallpa en el año 2019, en el cual el modelo de investigación es aplicado, en las cuales hubo 150 participantes de la empresa en mención. Además, se usó el método de la encuesta, siento esta una herramienta que estuvo compuesta por 14 interrogantes de la variable independiente Comportamiento Organizacional y la variable dependiente Productividad Laboral, en el cual se utilizó una escala de Likert como medición. Concluyendo se logró un buen resultado de que existe influencia entre las variantes de comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019.

Pitancur (2017) en su tesis titulada *Habilidades Gerenciales y Proyectos de Inversión Pública en el Proyecto Especial Pichis Palcazu (PEPP), La Merced, 2015*. Tuvo como objetivo general un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, el tipo de estudio fue básica, se tuvo 40 empleados participantes del Proyecto Especial Pichs Pallcazú, La Merced, pertenecientes al Ministerio de Agricultura y Riego, el cual brindo información que permitió establecer confiabilidad, aplicando el estadístico Alpha de Cronbach, también fue valido consultas a experto metodológicamente como en la teoría.

Concluyendo con un análisis estadístico que nos muestra la relación existente de las variables de habilidades gerenciales y proyectos de investigación Publica.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Variable 1: Comportamiento organizacional

Según Tovar (2012), menciona que “a nivel personal la misión se convierte en la guía que rige nuestras vidas, esto hace que desarrollemos nuestras habilidades gerenciales basadas en descubrir nuestros valores primordiales “(p.17).

Dimensión: Comportamiento individual en la organización

Ñaña y Rodríguez (2017) definen al comportamiento organizacional en el sentido de “como los colaboradores interpretan o la impresión que tienen del entorno, de la empresa, de su jefe, se basará su comportamiento en la organización” (p. 25).

Dimensión: Comportamiento grupal en la organización

Robbins y Judge (2013) nos mencionan sobre el comportamiento grupal en la organización que “los grupos atraviesan por las fases de formación, tormenta, normatividad, desempeño y suspensión” (p.275)

Dimensión: Estructura organizacional

Robbins y Judge (2013) nos dicen que la estructura organizacional “se caracteriza por un bajo nivel de departamentalización, extensiones del control extensas, centralización de la autoridad en una sola persona y escasa formalización” (p.286).

Chiavenato (2009) para él “está basada en la estandarización y caracterizada por tareas sumamente rutinarias, realizadas por medio de especialización, reglas y reglamentos muy formales” (p.56).

2.2.2. Variable 2: Habilidades gerenciales

Luthans (2008) menciona que el comportamiento organizacional “se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones (p.11).

Chiavenato (2009) nos dice que es “el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (p.6).

Robbins y Judge (2013) dice que “se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta, puesto a que estudia en específico las situaciones relacionadas al ámbito laboral” (p.10).

Dimensión: Habilidades cognitivas

Clavero (2016) plantea que las habilidades cognitivas “son las facilitadoras del conocimiento, aquellas que operan directamente sobre la información: recogiendo, analizando, comprendiendo, procesando y guardando información en la memoria, para, posteriormente, poder recuperarla y utilizarla dónde, cuándo y cómo convenga” (p.3).

Rodríguez (2005) menciona que “Las habilidades cognitivas son capacidades que hacen al individuo competente y le permiten interactuar de manera simbólica con su medio ambiente. Estas habilidades forman una estructura fundamental, estás están en la base de los procesos de transferencia que propician una construcción continuada de estructuración de procesos mentales cada vez más complejos, en la dirección de la construcción de estrategias cognitivas” (p.123).

Para Montero, Rojas y Navas (2020), las HC, “permiten al docente una mayor posibilidad de ser creativo lo cual ayuda a elevar la calidad de la educación, y, por lo tanto, los resultados y logros de los alumnos, esto es lo que permite que el aprender y enseñar sean procesos neurocognitivos” (p. 5).

Dimensión: Habilidades tecnológicas

Villaplana (2010), menciona que la noción de habilidades tecnológicas es “llegar a fundamentarse que estas habilidades son adquiridas por medio del aprendizaje tecnológico en un contexto social y cultural favorable” (p. 2).

Dimensión: Habilidades Sociales

Torres, González y Ullon (2018) explican que las habilidades sociales “En la actualidad las habilidades sociales están en el centro de interés, como se puede observar en la amplia difusión de obras referentes al tema. Este interés se viene manifestando hace ya décadas, puesto como dijimos, pasamos gran parte de nuestra vida en interacciones con otras personas y la sociedad” (p. 3).

Roca (2014) define habilidades sociales “como un conjunto de hábitos- en nuestras conductas, pero también en nuestros pensamientos y emociones- que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que las otras personas no nos impidan lograr nuestros objetivos” (p. 5).

2.3. Definición de términos básicos

Ambiente laboral: “Una variable que actúa entre el contexto organizacional, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral” (Olaz, 2013, p.3).

Aprendizaje: “Es el principal mecanismo de construcción por el que se integran sentidos como elementos de autodesarrollo” (Tintaya, 2019, p.128).

Comunicación organizacional: “Un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opción, actitud o conducta” (Martínez y Nosnik, 2005, p.12).

Desempeño grupal: “Valor agregado en la organización, dado por un conjunto de comportamientos de los equipos de trabajo” (Tintaya, 2019, p.132).

Empatía con los colaboradores: “Es la capacidad de colocarse en los zapatos del otro; es decir, de entender y relacionarse con los pensamientos y experiencias de los demás. Es un elemento clave que nos permite entender que estamos en el lugar de trabajo indicado” (Martínez y Nosnik, 2005, p. 67).

Generación de sinergias: “Una sinergia es una colaboración entre dos o más individuos con el objetivo de que todas las partes salgan beneficiadas. Esta colaboración puede aplicarse a varios ámbitos, como los procesos operativos, los recursos financieros e incluso la dirección” (Olaz, 2013, p. 24).

Manejo de sistemas de automatización: “Los sistemas de automatización, son los responsables del aumento de la producción y optimización y consisten en un conjunto de máquinas, datos y procesos independientes que trabajan de manera sincrónica bajo un mando único” (Martínez y Nosnik, 2005, p. 241).

Motivación: “En un elemento básico a la hora de administrar empresas, permite el desarrollo de actitudes positivas que benefician el desempeño laboral de empleados y colaboradores” (Huilcapi, Jácome y Castro, 2017, p. 312).

Negociaciones con clientes y proveedores: “El poder de negociación con clientes y proveedores, es la facultad que un gerente posee al momento de entablar acuerdos para adquirir bienes y servicios con empresas, siempre en pro de su propio beneficio económico” (Cruz, Salanova y Martínez, 2013, p. 192).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Salinas (2012), el tipo de investigación aplicado “se abastece por el tipo básico o puro, que mediante la teoría se encarga de resolver problemas prácticos; basándose en los hallazgos, descubrimientos y soluciones que se plantean como objetivos” (p.44).

Considerando tal enfoque, el tipo de investigación que se adoptó para el presente estudio fue el aplicado.

3.1.2. Nivel de investigación

Según Alan y Cortez (2018), los estudios correlacionales “tienen como objetivo, medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables” (p.46).

La presente investigación fue de nivel correlacional, dado que pretendió analizar el tipo de relación existente entre las variables estudiadas.

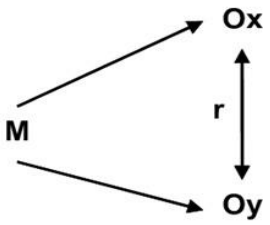
3.1.3. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que “los estudios no experimentales son aquellos que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Respecto a la temporalidad de los datos, Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que “un análisis transversal se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo” (p. 154).

En la presente investigación se empleó un diseño no experimental de corte transversal, debido a que las variables no fueron manipuladas, sino que solo fueron observadas y estudiadas en un determinado momento del tiempo.

Esquema de la investigación:



Siendo:

M: muestra de estudio

Ox: observación de la variable: Comportamiento organizacional

Oy: observación de la variable: Habilidades gerenciales

r: Correlación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Ríos (2017), la población es el: “conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar” (p. 89).

De acuerdo a los datos brindados por el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) 2022 de la Municipalidad Distrital de Yuruá, para el presente año, se tienen en la planilla institucional a un total de 84 trabajadores que laboran en el interior del palacio municipal, por lo que la población de la presente investigación estuvo conformada por todos ellos. (N= 84).

3.2.2. Muestra

Según Bernal (2010) expresa que: “La muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables” (p. 68).

Dado que la población dentro de la presente investigación es pequeña y accesible, se consideró como muestra a la población en tu totalidad. (n= 84)

3.3. Instrumentos de recolección de datos

Cabezas, Naranjo y Torres (2018), plantean que el cuestionario es “un instrumento conformado por un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 81).

La presente investigación usó el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por 36 preguntas, las cuales fueron elaboradas a base de los indicadores, dicho cuestionario fue de formato individual, coherente y se midió en relación a una escala ordinal: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; similar a la de Likert.

El instrumento en mención fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, que según Arias (2012): “El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos” (p. 153).

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach para estimar el grado en que las preguntas incluidas van a medir lo que realmente se desea medir, es decir evaluará la consistencia interna de los 36 ítems diseñados para extraer información de fuente primaria. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,709	,715	36

Fuente: Software SPSS v.25

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a realizar la encuesta a los 84 administrativos que laboran en el interior del palacio municipal, para desarrollar tal tarea, previamente se les informó que la encuesta realizada era anónima, y que se realizó para fines estrictamente académicos, por lo que pueden responder con total libertad. El proceso de consulta fue realizado directamente por las investigadoras, quienes administraron el instrumento de manera presencial, tardándose alrededor de tres semanas.

3.5. Tratamiento de datos

Para el tratamiento de los datos, la información obtenida se ordenó y clasificó en tablas de Ms Excel en base a sus dimensiones e indicadores planteados en el cuadro de Operacionalización de variables. Tales datos ya clasificados fueron exportados al programa SPSS versión 25, el cual permitió consolidar la información en tablas de frecuencias tanto absolutas como relativas, asimismo, se generaron gráficos de barras y diagramas circulares que ayudaron a una mejor visualización de los resultados. Además, se calculó los coeficientes de correlación de rangos Rho de Spearman para poder determinar si existía alguna conexión particular entre las variables y sus dimensiones, tales coeficientes se emplearon como insumo para hallar el valor p, el cual al compararse con la significancia establecida a priori ($\alpha = 0.05$) permitió realizar los correspondientes contrastes de hipótesis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Resultados de la Aplicación del Instrumento

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta estructurada han sido procesados empleando el programa SPSS versión 25, el cual ha permitido generar tablas de frecuencias absolutas, relativas y acumuladas de las categorías asignadas para las posibles respuestas a cada una de las preguntas incluidas en el cuestionario. Para una mejor visualización e interpretación de los resultados, se han incorporado gráficos de barras y diagramas circulares tipo pastel para poder contar con una lectura rápida de como respondieron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yuruá a cada uno de los ítems propuestos.

Las investigadoras trataron que las respuestas de los encuestados sean lo más espontáneas posibles, para evitar que se pongan de acuerdo y tener respuestas coincidentes y así dar la imagen de ser una institución muy unida, o que se parcialicen para encubrir a algún funcionario o autoridad que pudiera estar cumpliendo mal con su labor. Todos los resultados de la encuesta se muestran en las siguientes tablas, desde la 2 hasta la 37.

Tabla 2

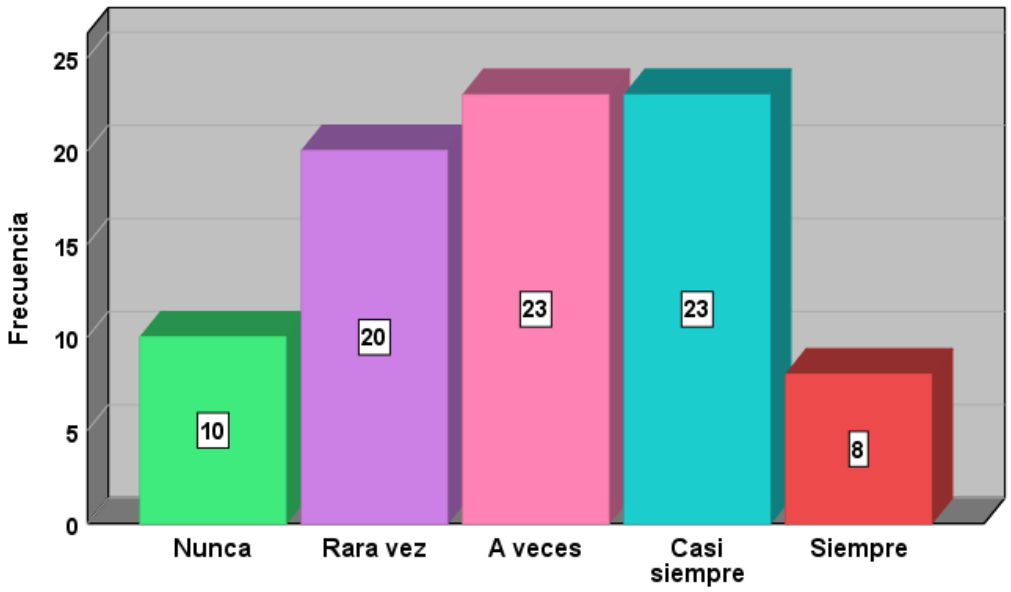
P1. ¿Sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	11,9	11,9	11,9
Rara vez	20	23,8	23,8	35,7
A veces	23	27,4	27,4	63,1
Casi siempre	23	27,4	27,4	90,5
Siempre	8	9,5	9,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 1

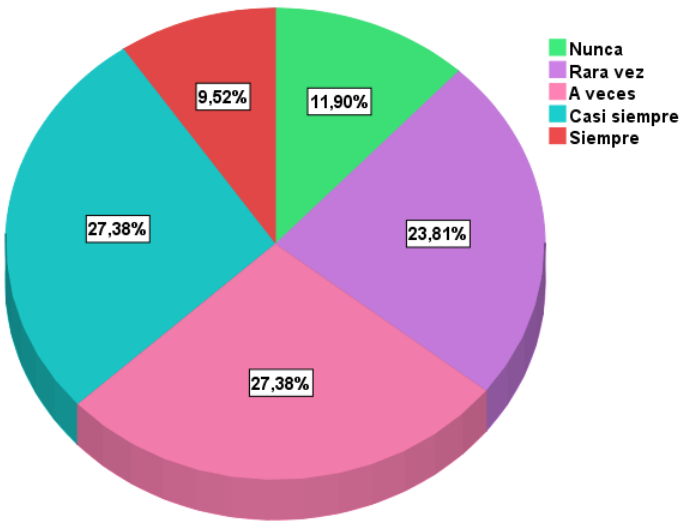
P1. ¿Sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles?



Fuente: SPSS v.25

Figura 2

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Como se observa en la tabla 2 y figuras 1 y 2, de los 84 trabajadores encuestados, consideran que, 31 trabajadores refieren que siempre o casi siempre sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles, lo que representa un 36,9%; 23 se refieren a que sus compañeros muestran las actitudes apropiadas a veces al momento de afrontar situaciones difíciles, lo que representa un 27,4%, mientras que 930 trabajadores mencionaron resultados negativos respecto a las actitudes apropiadas de sus compañeros, representando el 35,7%. Estas cifras mostradas revelan que más del 36% de los trabajadores de la empresa no se sienten a gusto con las actitudes que sus compañeros muestran hacia ellos, a diferencia del otro 64% que según los resultados obtenidos considera que el (27%) muestra actitudes apropiadas a veces, al momento de afrontar situaciones difíciles en el trabajo y con sus compañeros, mientras que el (37%) considera que al momento de afrontar las situaciones difíciles en la empresa muestra actitudes apropiadas con el resto de los compañeros de su entorno, lo que da un grado positivo al área de trabajo y de los integrantes que lo conforman.

Tabla 3

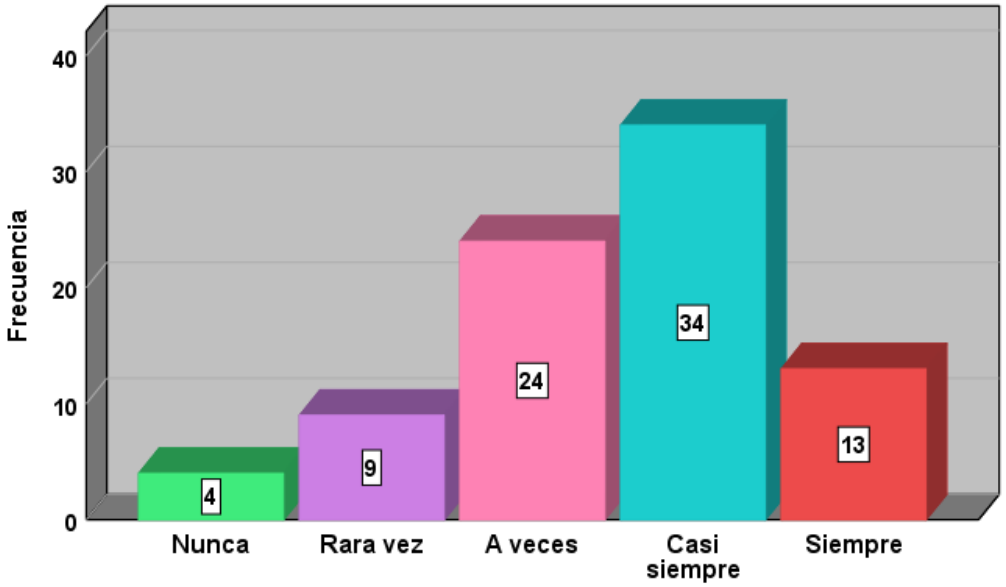
P2. ¿Considera que sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,8	4,8	4,8
Rara vez	9	10,7	10.7	15,4
A veces	24	28,6	28,6	44,0
Casi siempre	34	40,5	40,5	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 3

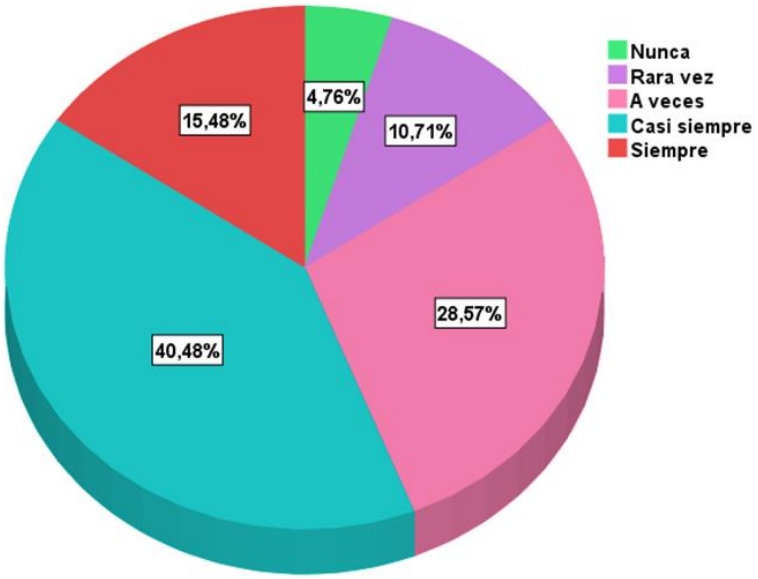
P2. ¿Considera que sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones?



Fuente: SPSS v.25

Figura 4

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 3 y las figuras 3 y 4, evaluando los resultados de los 84 trabajadores encuestados, se obtuvo que, 47 trabajadores consideran que la municipalidad brinda un buen reconocimiento como motivación a los trabajadores por el cumplimiento eficiente de sus actividades, representando el 56%; 24 mencionan que a veces sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones laborales para generar un cumplimiento eficiente en la empresa, representando el 28,6%, mientras que 13 trabajadores dijeron como resultados negativos que rara vez y nunca sus compañeros son capaces de adaptarse a diversas situaciones, representando el 15,5%. Las cifras nos dicen que el (56%) esta satisfecho con la capacidad de adaptación de sus compañeros esto referido a diversas situaciones en la empresa, el (29%) muestra una conformidad regular respecto a la capacidad de adaptación a diversas situaciones planteadas en la empresa, mientras que la disconformidad sobre este aspecto de capacidad laboral la representan el (16%) de los trabajadores, esto nos muestra que hay un buen porcentaje de disconformidad respecto a la capacidad de adaptación de los trabajadores por mejorar.

Tabla 4

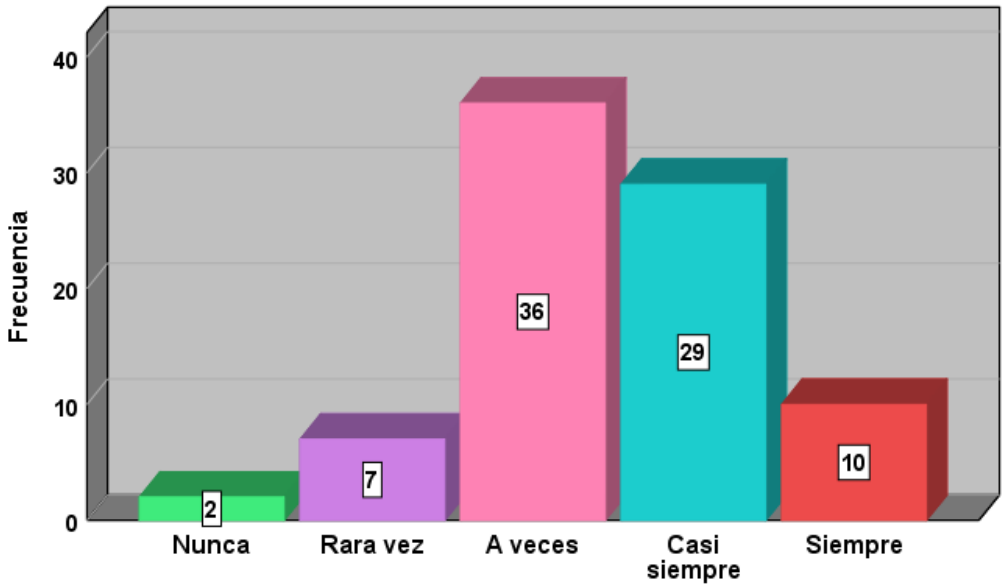
P3. ¿La municipalidad le brinda algún reconocimiento como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	24
Rara vez	7	8,3	8,3	10,7
A veces	36	42,9	42,9	53,6
Casi siempre	29	34,5	34,5	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 5

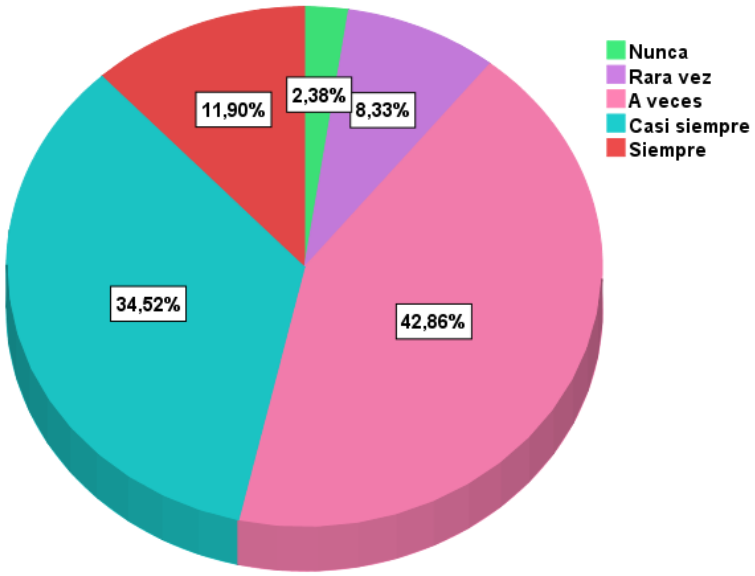
P3. ¿La municipalidad le brindan bonos como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades?



Fuente: SPSS v.25

Figura 6

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De acuerdo la tabla 4 y las figuras 5 y 6, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores, se reflejan como resultados que 39 trabajadores consideran que la municipalidad brinda reconocimiento como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades realizadas, representando el 46,4%; 36 trabajadores plantearon como respuesta que ,la municipalidad solo brinda algún reconocimiento como motivación a veces, representando el 42,9%, mientras que 9 trabajadores representando el 10,7% dieron resultados negativos afirmando el incumplimiento de algún reconocimiento por parte de la municipalidad como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades. De acuerdo con estos resultados se muestra que el (46%) refleja una respuesta positiva referidos a que la empresa cumple con el reconocimiento que merecen por el cumplimiento eficiente que brinda, mientras que el (43%) muestra un resultado regular de acuerdo al reconocimiento mostrado por la municipalidad, se obtuvo también un resultado negativo por parte de los trabajadores representando el (11%) siendo un resultado negativo bajo, lo que demuestra que la municipalidad está brindando los reconocimientos merecidos a los trabajadores como motivación debido a su trabajo y desempeño eficiente en la empresa.

Tabla 5

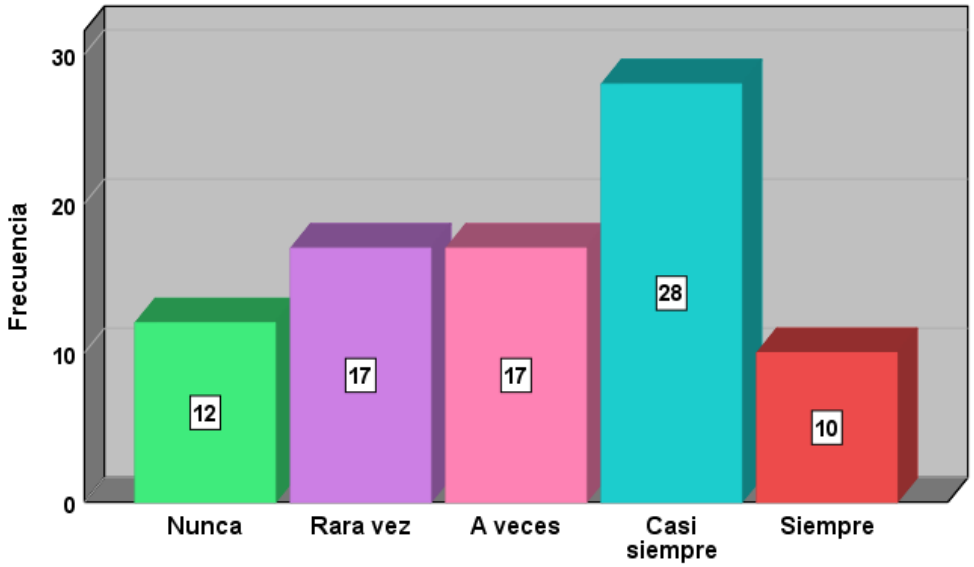
P4. ¿Considera que la entidad le reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	17	20,2	20,2	34,5
A veces	17	20,2	20,2	54,8
Casi siempre	28	33,3	33,3	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 7

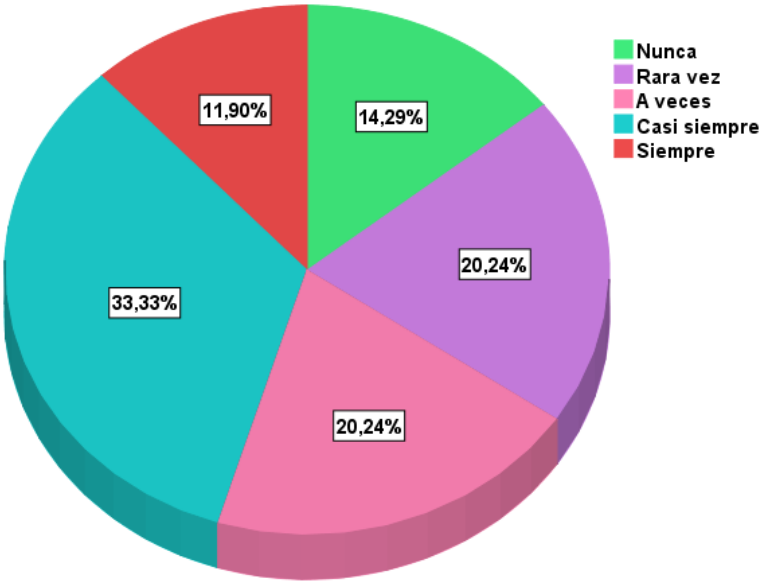
P4. ¿Considera que la entidad le reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 8

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 5 y las figuras 7 y 8, evaluando los resultados de los 84 trabajadores encuestados, podemos mencionar que 38 trabajadores consideran que la entidad les reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo, representando el 45,2%, mientras que 17 mencionan que a veces la entidad hace el reconocimiento suficiente de su buen desempeño, representando el 20,2%, como resultados negativos se obtuvo que 29 trabajadores mencionan que la empresa no los reconoce lo suficiente refiriéndose al desempeño que los trabajadores realizan en el área y horario de trabajo, representando el 34,5%. De acuerdo con los resultados obtenidos se muestra una buena cantidad de votantes que reflejan su conformidad de acuerdo al reconocimiento por el desempeño de su trabajo siendo estos el (45%), el (20%) mencionó que, a veces representando los resultados regulares obtenidos de la encuesta planteada, mientras que el (35%) siendo una buena cantidad de votos negativos mencionan que rara vez o nunca la entidad los reconoce lo suficiente por el buen desempeño del trabajo que están brindando a la empresa.

Tabla 6

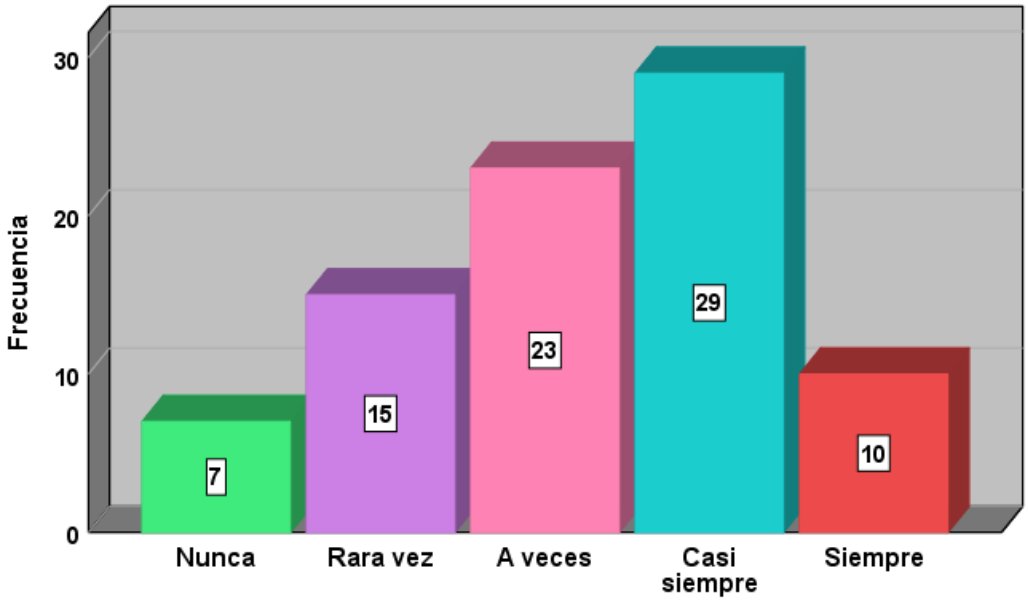
P5. ¿La municipalidad les brinda capacitaciones para fortalecer sus capacidades laborales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	8,3	8,3	8,3
Rara vez	15	17,9	17,9	26,2
A veces	23	27,4	27,4	53,6
Casi siempre	29	34,5	34,5	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 9

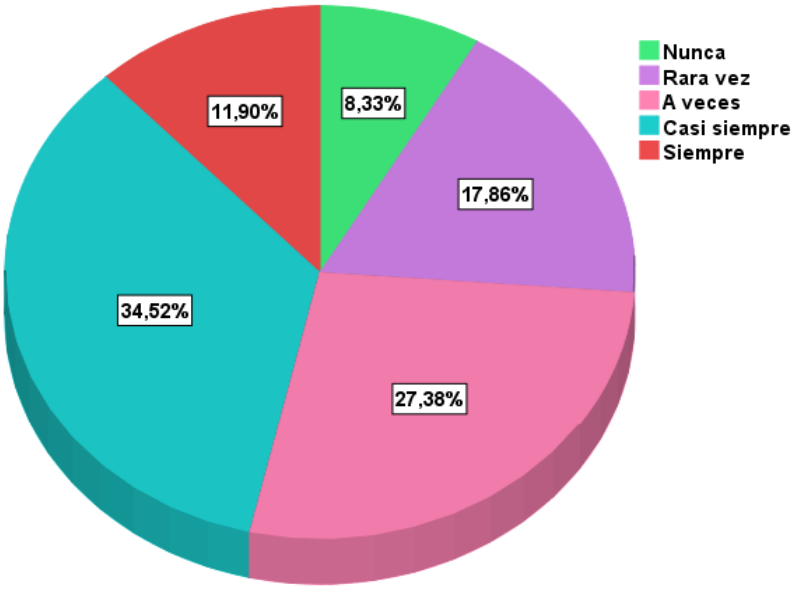
P5. ¿La municipalidad les brinda capacitaciones para fortalecer sus capacidades laborales?



Fuente: SPSS v.25

Figura 10

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se muestra en la tabla 6 y las figuras 9 y 10, en base a los resultados de los 84 trabajadores encuestados, 39 mencionaron que la municipalidad les brinda las capacitaciones necesarias para fortalecer sus capacidades laborales en la empresa, representando el 46,4%; 23 trabajadores afirman que estas capacitaciones se brindan a veces, representando el 27,4%, finalmente como resultado no positivo de la encuesta se obtuvo que 22 trabajadores mostraron disconformidad ya que afirman que la empresa no les brinda capacitaciones para fortalecer y mejorar sus capacidades laborales, representando el 26.2%. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que el (46%) de los trabadores afirman que la municipalidad brinda capacitaciones para la mejoría de su desempeño laboral, el (27%) muestra una opinión regular al respecto, mientras que el (26%) refleja una disconformidad ya que aseguran que la municipalidad nunca realiza estas capacitaciones, a lo que se recomienda que las capacitaciones afirmadas por la mayoría de los trabajadores se haga llegar a todo el grupo, para que no haya una discrepancia de opiniones.

Tabla 7

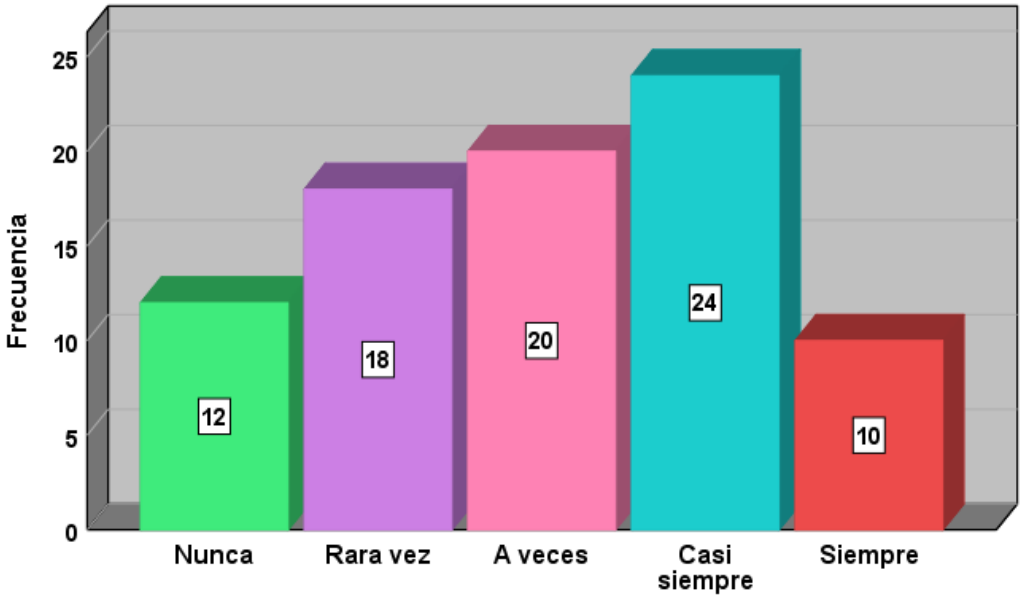
P6. ¿Considera que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	18	21,4	21,4	35,7
A veces	20	23,8	23,8	59,5
Casi siempre	24	28,6	28,6	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 11

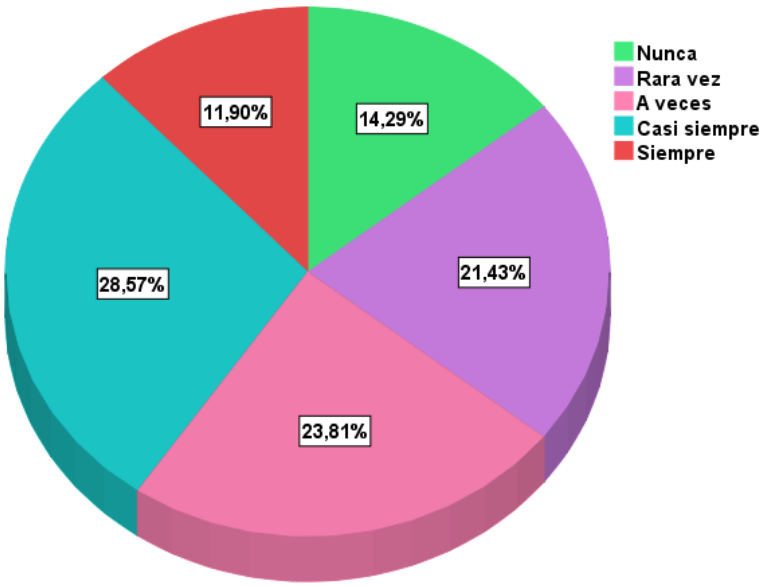
P6. ¿Considera que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones?



Fuente: SPSS v.25

Figura 12

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Dada la tabla 7 y las figuras 11 y 12, se muestran los resultados obtenidos realizados a 84 trabajadores, a lo que se obtuvo que 34 de ellos consideran que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones en la empresa, representando el 40,5%, 20 trabajadores mencionan que a veces sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones designadas en la empresa, representando el 23,8%, mientras que como resultados no favorables se obtuvo que 30 trabajadores creen que sus conocimientos son insuficientes, representando el 35,7%. De acuerdo con los resultados obtenidos se muestra que el (41%) está conforme con sus conocimientos ya que estos son los adecuados para desarrollar su trabajo en la empresa, como resultado regular se muestran el (24%) que considera que sus conocimientos son los necesarios a veces, finalmente como resultado no favorable tenemos una cifra alta que representa el (38%) de los resultados mencionando que sus conocimientos no son los suficientes para el cargo que desempeñan en la empresa.

Tabla 8

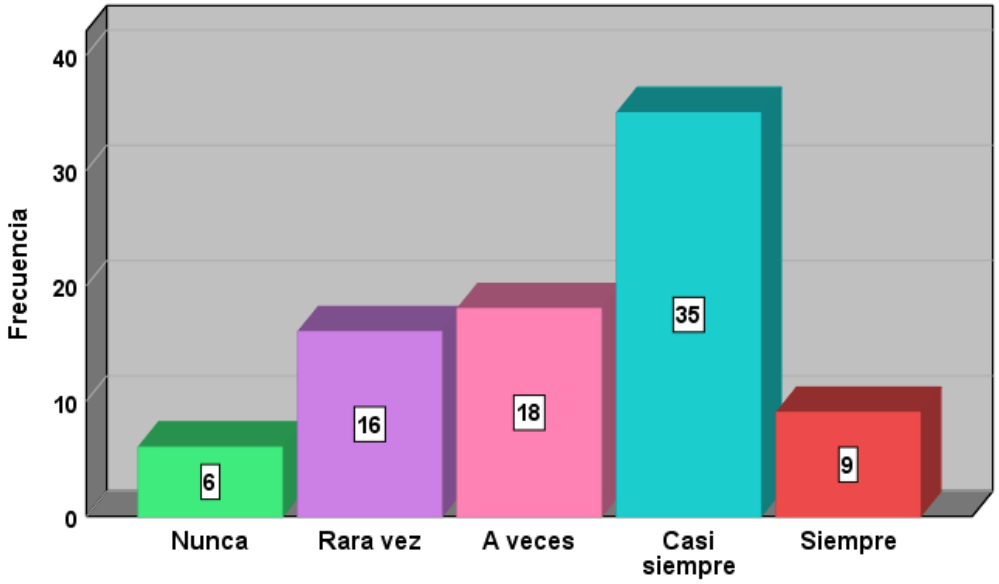
P7. ¿Considera que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	16	19,0	19,0	26,2
A veces	18	21,4	21,4	47,6
Casi siempre	35	41,7	41,7	893
Siempre	9	10,7	10,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 13

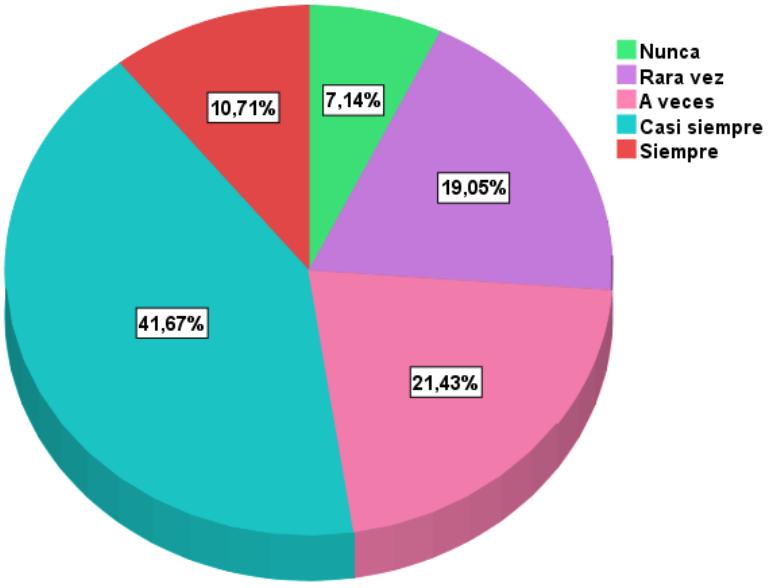
P7. ¿Considera que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población?



Fuente: SPSS v.25

Figura 14

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 8 y las figuras 13 y 14, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, obtuvimos que 44 trabajadores menciona que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población, representando el 52,4% ; 18 trabajadores mencionan que las decisiones tomadas por la entidad contribuyen a veces a la población, representando como resultados regulares el 21,4% del total, mientras que 22 trabajadores que mencionan resultados no favorables respecto a las decisiones que toma la entidad, estos creen que rara vez o nunca contribuyen a la población y su bienestar, representando el 26,1%. Donde se muestra que una gran cantidad de trabajadores que representan el (52%) afirman que las decisiones tomadas ayudan al beneficio y contribuyen con la población y su bienestar, mientras que el (21%) cree que esto sucede a veces, finalmente se menciona que el (26%) afirma que estas decisiones no contribuyen al bienestar de la población, siendo una opinión negativa de carácter regular por los trabajadores encuestados

Tabla 9

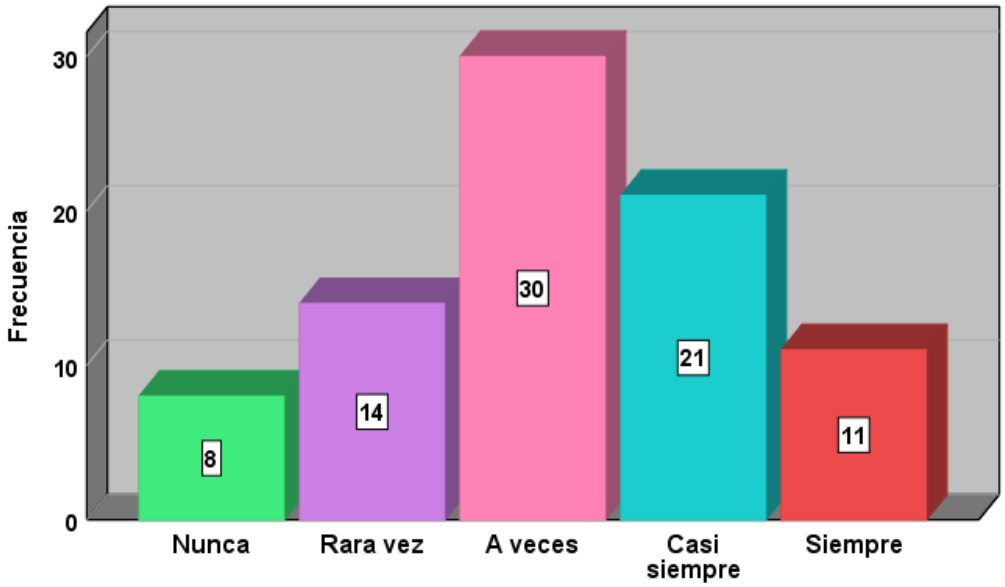
P8. ¿Ha sido partícipe de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	9,5
Rara vez	14	16,7	16,7	26,2
A veces	30	35,7	35,7	61,9
Casi siempre	21	25,0	25,0	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 15

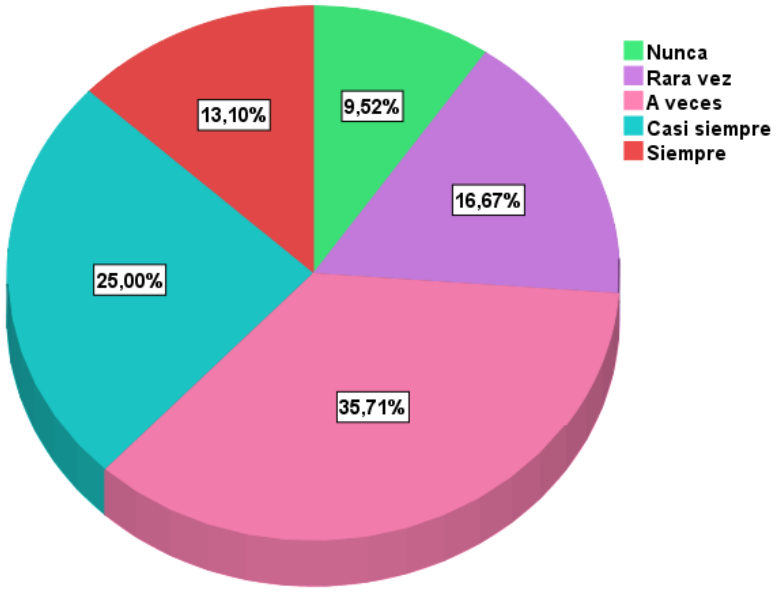
P8. ¿Ha sido partícipe de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad?



Fuente: SPSS v.25

Figura 16

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 9 y las figuras 15 y 16, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 13,1% de los encuestados aseguran que siempre participa de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad, lo que se podría interpretar que la municipalidad constantemente evalúa de manera grupal las diversas alternativas cuando se necesita tomar una decisión dentro esta y el 25% señala que casi siempre tiene participación en estos temas. Por su lado, un 35,7% considera que solo es consultado a veces sobre las decisiones de la entidad, mientras que el 16,7% considera que rara vez le piden su opinión y el 9,5% que absolutamente nunca le tomaron en consideración en estos temas, donde se podría asumir que para ese porcentaje que eligió dicha alternativa la municipalidad no toma en cuenta su opinión sobre diversos temas de discusión dentro de la entidad

Tabla 10

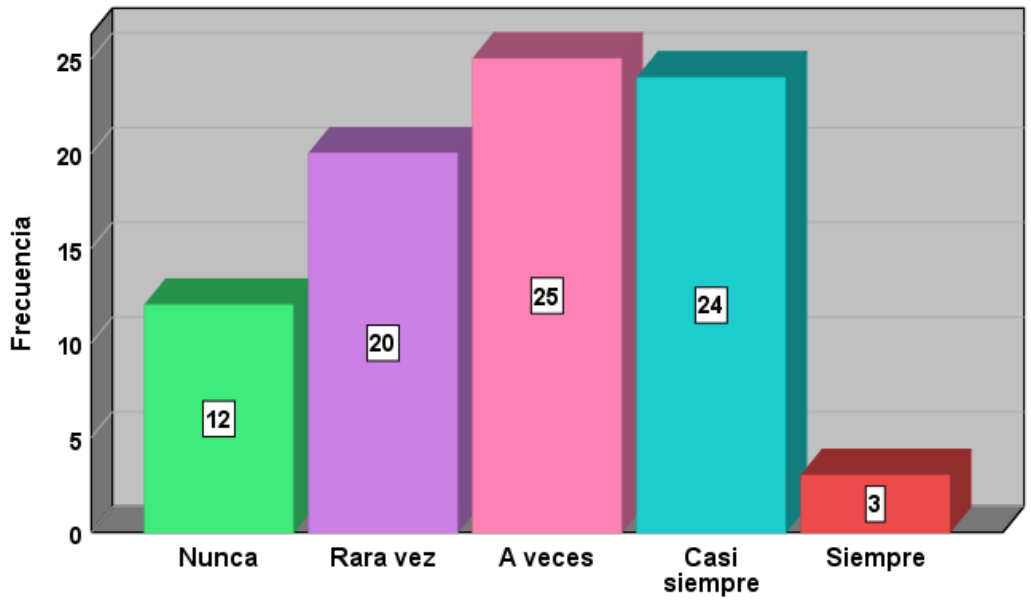
P9. ¿Considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	20	23,8	23,8	38,1
A veces	25	29,8	29,8	67,9
Casi siempre	24	28,6	28,6	96,4
Siempre	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 17

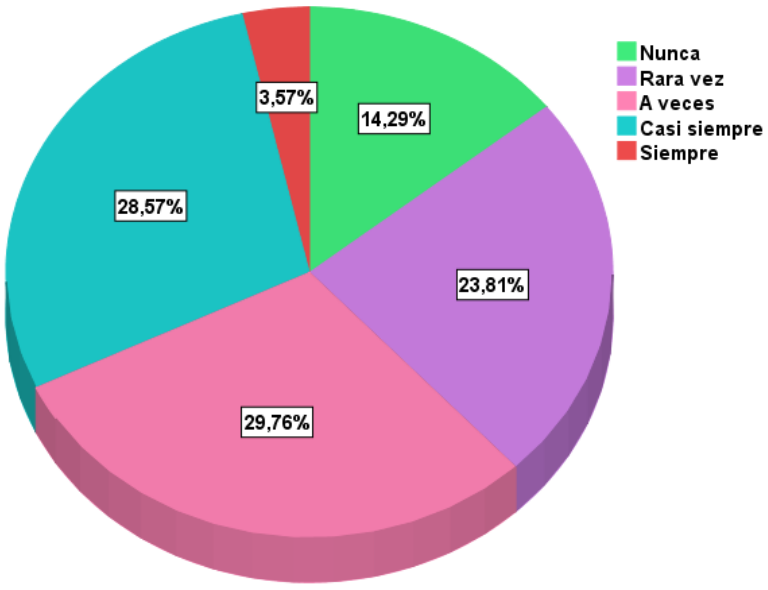
P9. ¿Considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas?



Fuente: SPSS v.25

Figura 18

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se suele señalar que la repartición de tareas dentro de cualquier organización en general es una tarea indispensable dentro de ellas, dado que una repartición errónea puede generar una serie de conflictos internos, que a largo o corto plazo originará que el ambiente laboral se deteriore y por ende descontentos ente sus trabajadores. Precisamente haciendo alusión a ese aspecto es que se puede apreciar en la tabla 10 y las figuras 17 y 18, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 3,6% considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas, lo que nos lleva a asumir que este porcentaje se encuentra conforme con sus tareas asignadas, mientras que el 28,6% casi siempre se encuentra conforme. Por su parte, el 29,8% considera que la distribución de tareas es la correcta solo a veces, mientras que el 23,8% considera que rara vez es correcta y el 14,3% que nunca lo es.

Tabla 11

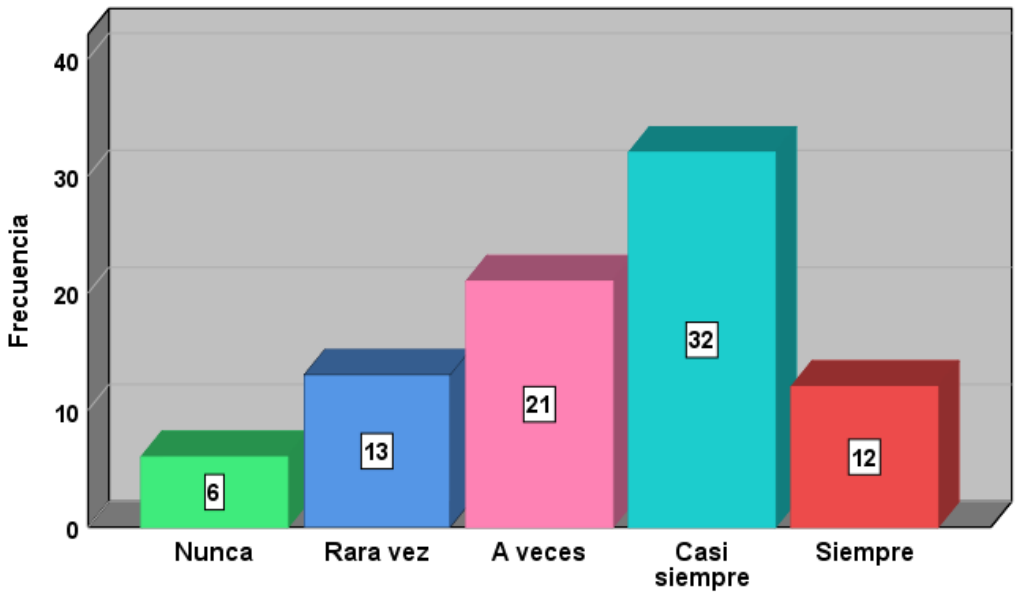
P10. ¿Participa con frecuencia en los trabajos de equipo a nivel institucional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	13	15,5	15,5	22,6
A veces	21	25,0	25,0	47,6
Casi siempre	32	38,1	38,1	85,7
Siempre	12	14,3	14,3	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 19

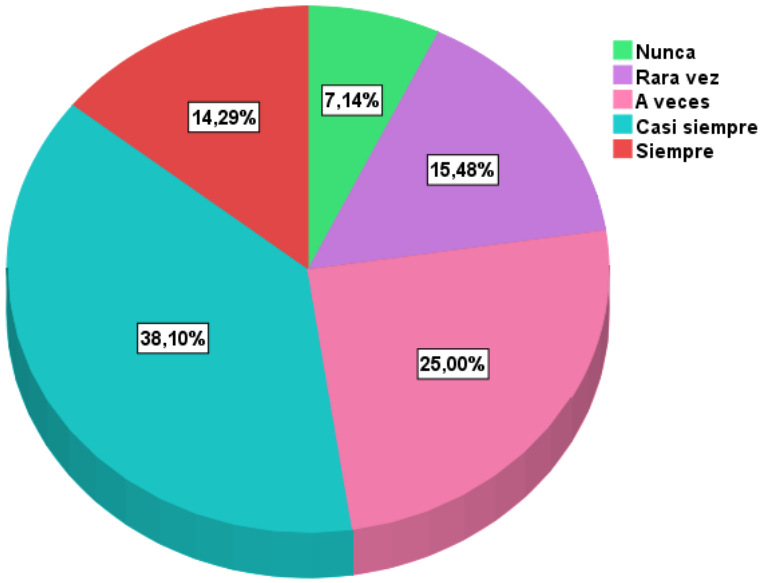
P10. ¿Participa con frecuencia en los trabajos de equipo a nivel institucional?



Fuente: SPSS v.25

Figura 20

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Puede observarse en la tabla 11 y las figuras 19 y 20, de los 84 trabajadores encuestados, 44 refieren que siempre o casi siempre participan en trabajos de equipo promovidos por la municipalidad, lo que representa un 52,4%; 21 refieren que fueron incluidos en trabajos grupales solo de vez en cuando (25%), mientras que 19 trabajadores manifestaron que no participaron en trabajos de equipo o que lo hicieron muy esporádicamente (22,6%). Estas cifras revelan que más del 20% de los trabajadores administrativos no se siente debidamente incluido en el quehacer institucional y que sus capacidades no están siendo debidamente aprovechadas. El 25% que refiere ser convocado solo a veces, refleja que muchas de las tareas de corto y mediano plazo se vienen desarrollando en forma individual y aisladamente. Por otro lado, el hecho de que al 52% se les convoque frecuentemente para realizar actividades coordinadas es un buen indicador de que los funcionarios a cargo están entendiendo la importancia de trabajar colectivamente y que se está aprendiendo a delegar adecuadamente funciones y tareas en el sector público.

Tabla 12

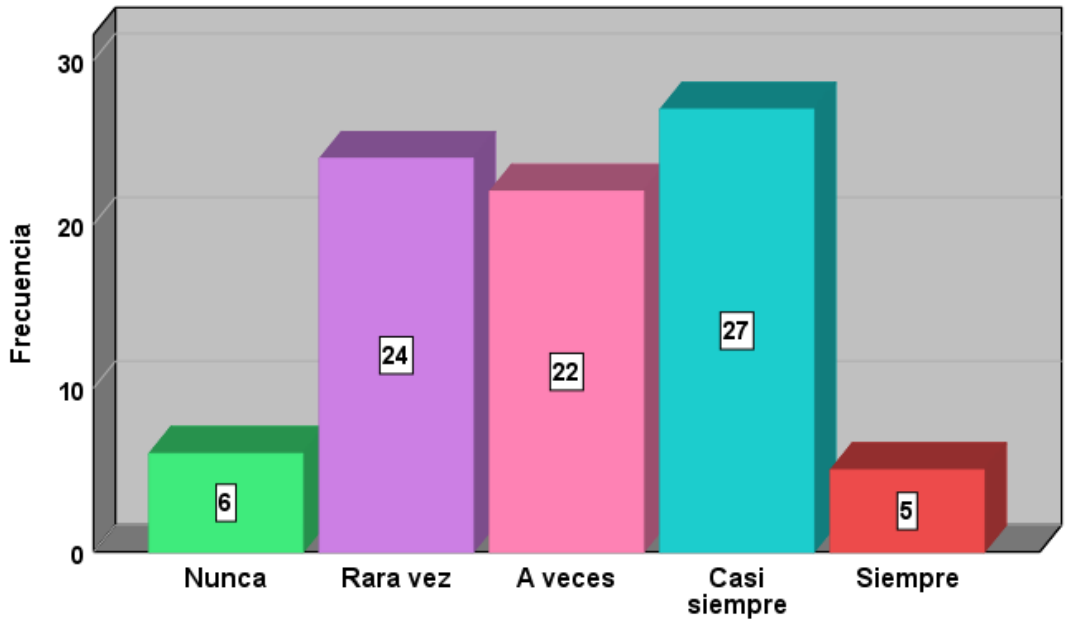
P11. ¿La comunicación es apropiada entre los trabajadores de la municipalidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	24	28,6	28,6	35,7
A veces	22	26,2	26,2	61,9
Casi siempre	27	32,1	32,1	94,0
Siempre	5	6,0	6,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 21

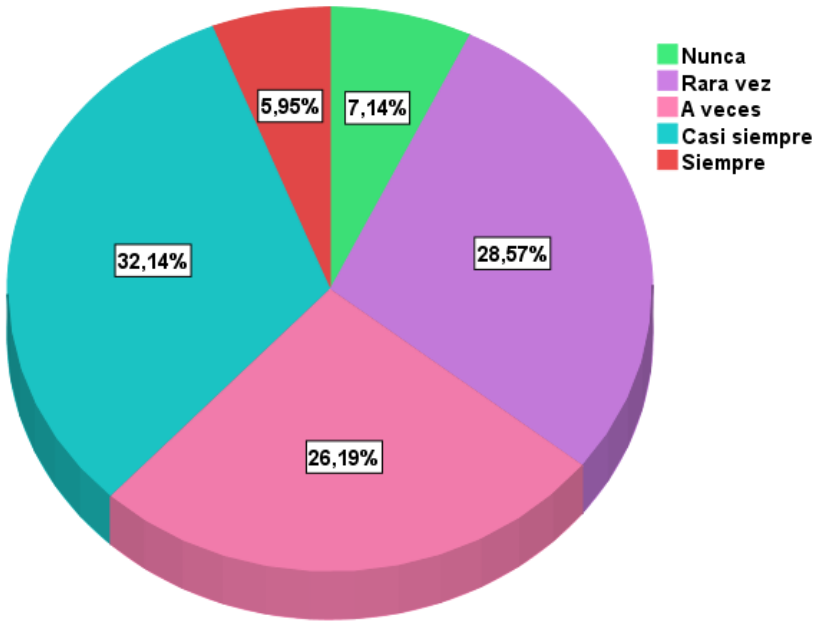
P11. ¿La comunicación es apropiada entre los trabajadores de la municipalidad?



Fuente: SPSS v.25

Figura 22

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De lo que se puede observar de la tabla 12 y las figuras 21 y 22, resalta el hecho de que del total de trabajadores administrativos encuestados, un 38,1% considera que existe una adecuada comunicación entre ellos, en cambio un 35,7% opina todo lo contrario, mientras que el 26,2% considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo no es ni mala ni buena. Estos porcentajes estarían mostrando que no existe una mayoría contundente en cuanto a las posiciones opuestas, es decir que se tiene una elevada dispersión entre las opiniones y/o percepciones de los trabajadores. Esto podría explicarse por el hecho de que menos de la mitad de los trabajadores ediles cuenta con formación superior, lo que les limita psicológicamente para hacer las consultas o atingencias que podrían surgir en el desempeño de sus funciones; además el hecho de que exista un elevado índice de rotación del personal de apoyo, hace que ellos desconfíen de todos los que les rodean y traten de mantener un perfil bajo ante sus superiores para pasar desapercibidos y no recibir amonestaciones por el desconocimiento de los procedimientos y normas de gestión pública, lo cual les cohíbe en su dinámica comunicativa.

Tabla 13

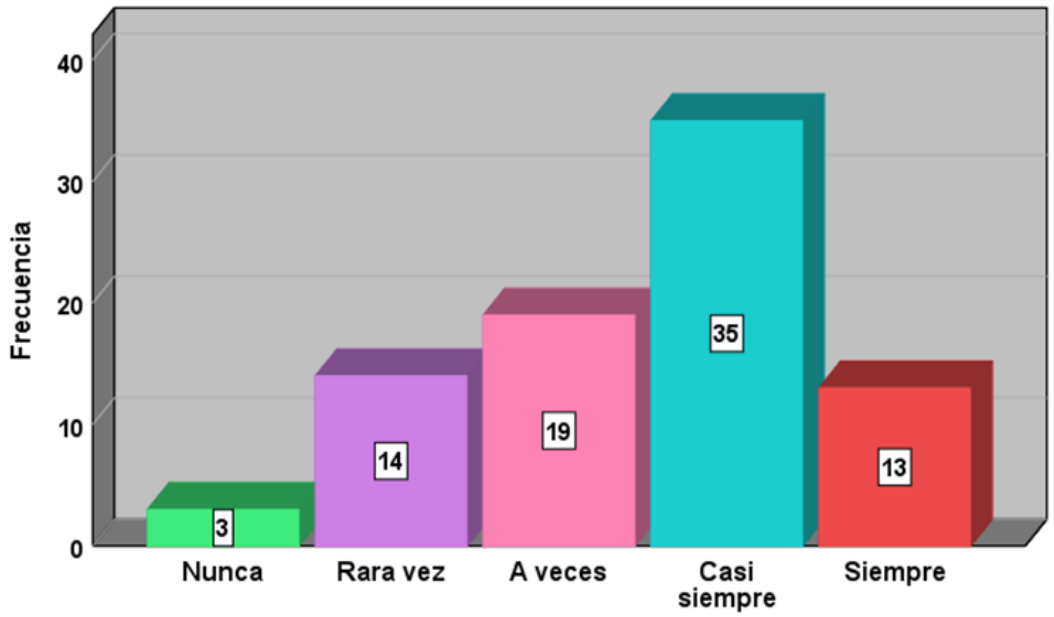
P12. ¿Considera que por medio de una buena comunicación se han logrado resolver los conflictos originados en el trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,6	3,6	3,6
Rara vez	14	16,7	16,7	20,2
A veces	19	22,6	22,6	42,9
Casi siempre	35	41,7	41,7	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 23

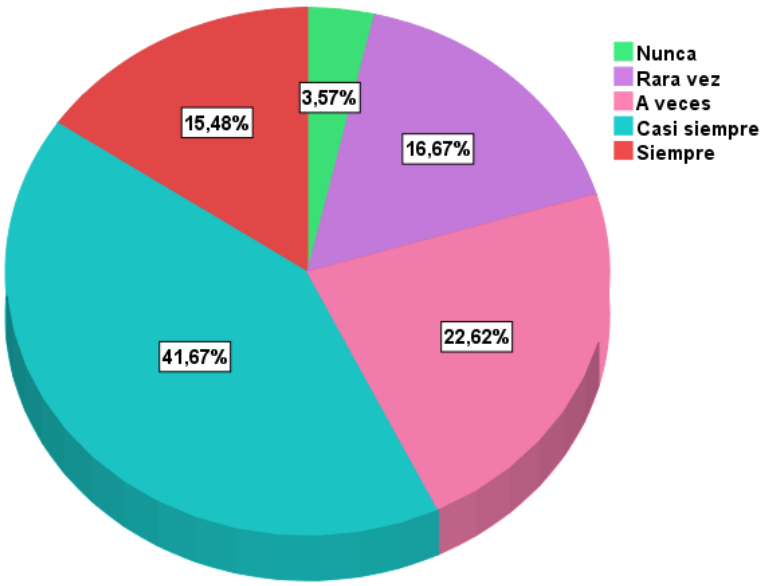
P12. ¿Considera que por medio de una buena comunicación se han logrado resolver los conflictos originados en el trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 24

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De las respuestas consolidadas en la tabla 13 y las figuras 23 y 24, se puede notar que a pesar de que en la institución referida no existe la suficiente fluidez en la comunicación entre trabajadores, sin embargo, cuando ésta se llega a dar generalmente es para dar solución a un conflicto generado. Esto es lo que se desprende de la opinión del 57,2% de los servidores municipales quienes refieren que siempre o casi siempre una buena comunicación ha permitido resolver los conflictos de índole laboral, mientras que solo un 20,3% manifiesta que la comunicación no ha sido suficiente para resolver las controversias, sino que tuvo que darse la intervención de un mediador que generalmente ha sido el propio alcalde. En una institución pequeña, generalmente los conflictos surgen por malos entendidos o por celos profesionales que surgen entre ciertas gerencias, las cuales suelen competir por ser quienes tengan la mayor preferencia de la autoridad edil, quien, a su vez, trata de llevarse bien con todos, pero no puede mostrar su preferencia por ninguno.

Tabla 14

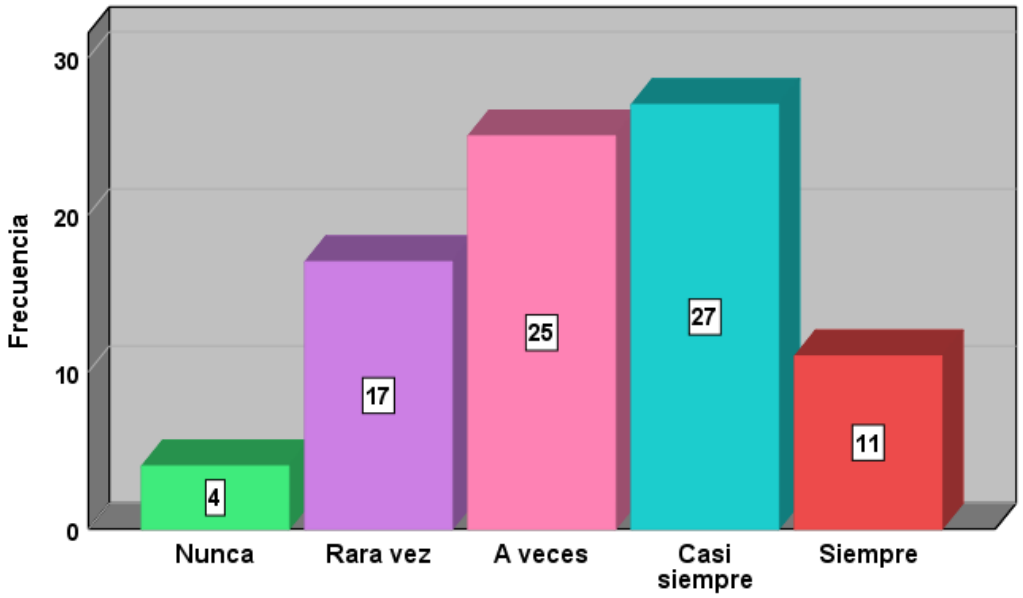
P13. ¿Cree que la entidad en la que labora tiene definida su cultura organizacional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,8	4,8	4,8
Rara vez	17	20,2	20,2	25,0
A veces	25	29,8	29,8	54,8
Casi siempre	27	32,1	32,1	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 25

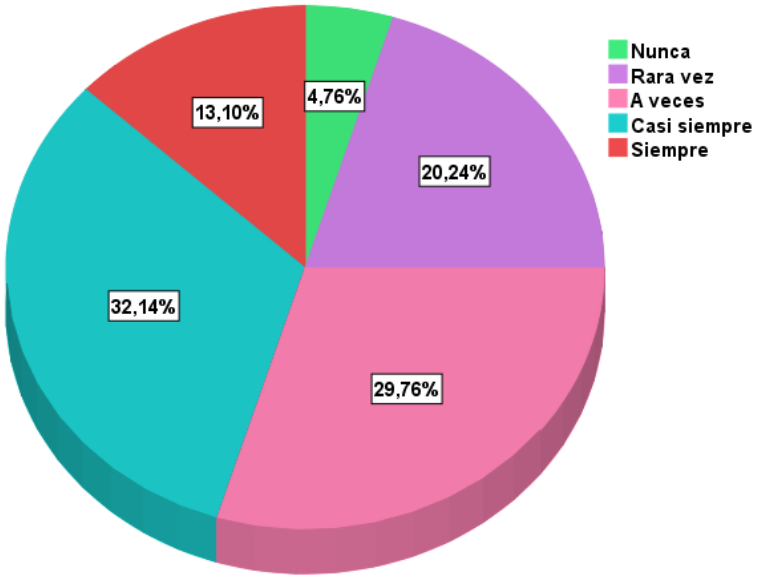
P13. ¿Cree que la entidad en la que labora tiene definida su cultura organizacional?



Fuente: SPSS v.25

Figura 26

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Dado que, la cultura organizacional de toda institución incluye códigos de comportamiento, políticas, normas específicas, protocolos y procedimientos, éstos deben estar alineados con las tradiciones, valores y actitudes que a lo largo del tiempo permiten la conformación de una identidad propia y una especie de ADN institucional. El problema de no tener definida con términos precisos cuál es la cultura organizacional de una entidad estatal es algo muy recurrente en nuestro país. Precisamente este aspecto es el que se puede apreciar en la tabla 14 y las figuras 25 y 26; ya que, de todos los trabajadores municipales encuestados, sólo el 45,2% considera que la Municipalidad Distrital de Yuruá ha definido su cultura organizacional, esto porque al haber respondido que siempre o casi siempre la institución en la que trabajan actualmente tiene definida su cultura, es decir exhibe sus principios, valores y normas con las que se rige en su desempeño institucional. Las posturas de a veces, nunca o rara vez se interpretan como que el trabajador no ha percibido que exista una cultura organizacional, y el hecho de que representen un 54,8% refleja que en ese aspecto todavía hay mucho que mejorar.

Tabla 15

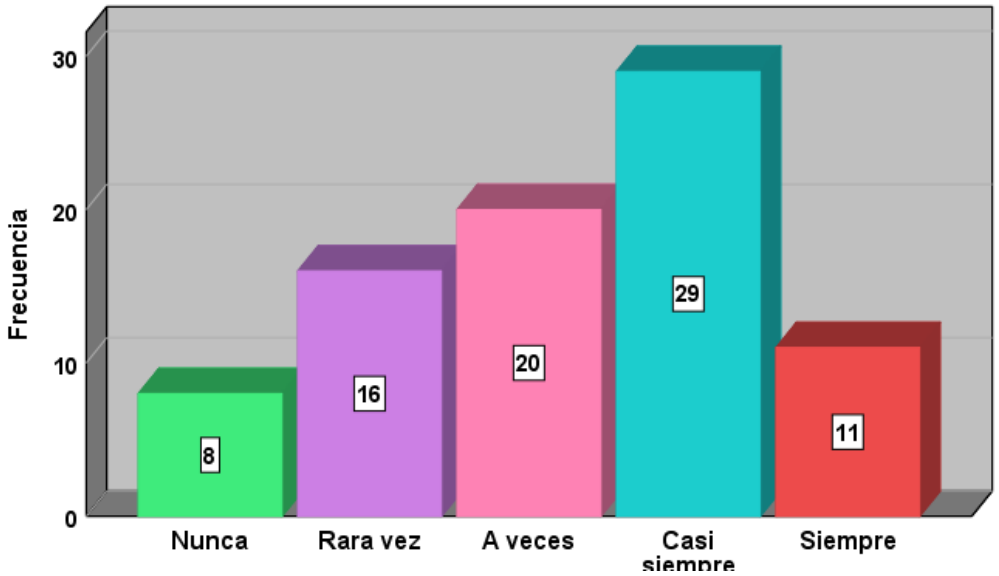
P14. ¿La cultura organizacional transmite un sentido de identidad generando un compromiso en los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	9,5
Rara vez	16	19,0	19,0	28,6
A veces	20	23,8	23,8	52,4
Casi siempre	29	34,5	34,5	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 27

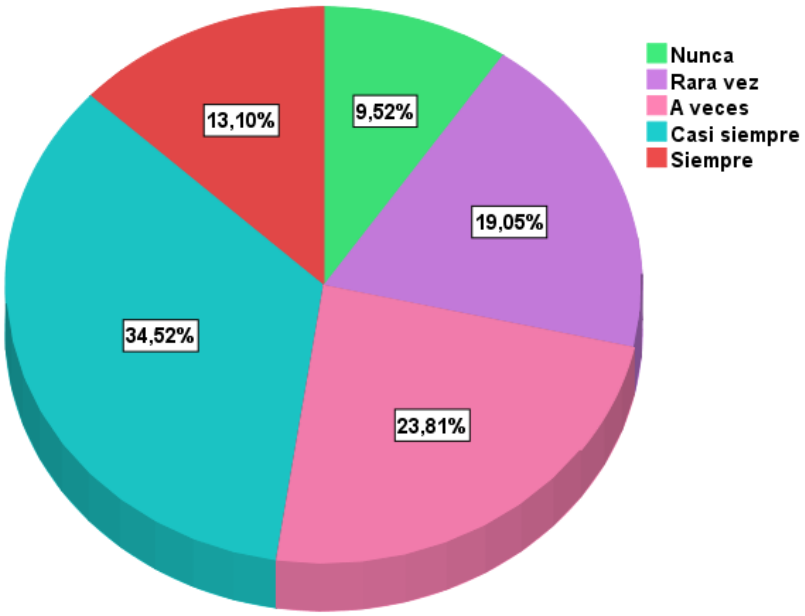
P14. ¿La cultura organizacional transmite un sentido de identidad generando un compromiso en los trabajadores?



Fuente: SPSS v.25

Figura 28

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Suele afirmarse que la cultura es el fundamento de la identidad, en tal sentido una organización con sus principios debidamente determinados ha de generar una marcada identidad entre quienes pertenecen a ella. Un trabajador identificado casi siempre tiene un elevado compromiso con la mejora de su centro laboral. Este aspecto se ha podido evaluar entre los 84 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yuruá y se ha encontrado lo que se ha mostrado en la tabla 15 y las figuras 27 y 28. De la encuesta realizada se obtuvo que el 47,6% consideran estar comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales, un 23,8% se muestra relativamente indiferente ante la pregunta, mientras que un 28,5% no muestra claridad en su respuesta, lo que se interpreta como falta de interés por conocer los principales rasgos de la identidad institucional, lo que a su vez conlleva a una falta de compromiso y más bien su presencia en la municipalidad obedecería a intereses estrictamente personales o a un oportunismo pasajero que no propicia para nada la productividad.

Tabla 16

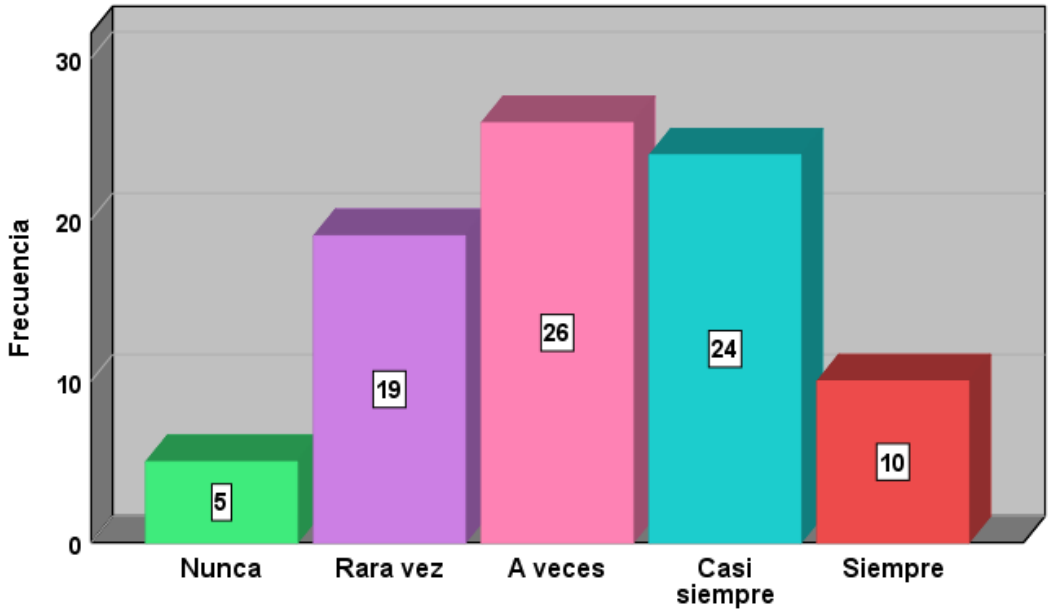
P15. ¿Considera que la municipalidad provee de un buen ambiente laboral a sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,0	6,0	6,0
Rara vez	19	22,6	22,6	28,6
A veces	26	31,0	31,0	59,5
Casi siempre	24	28,6	28,6	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 29

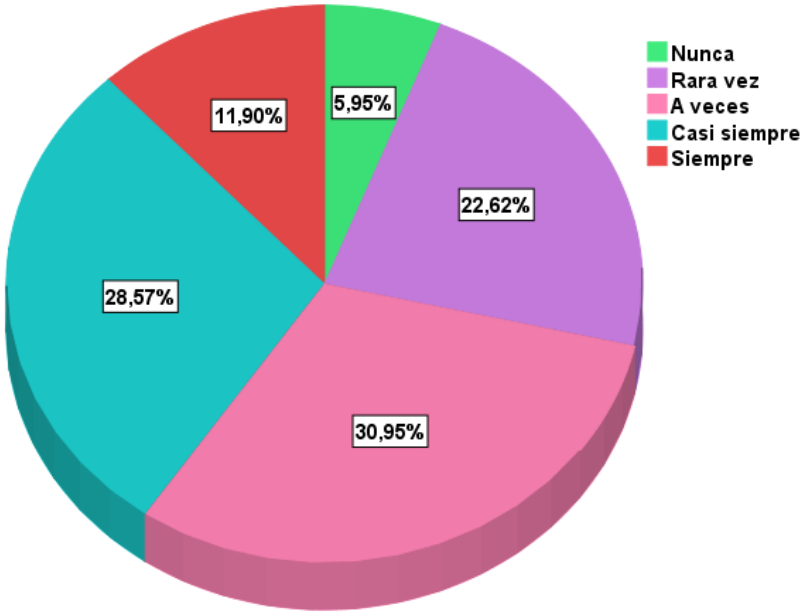
P15. ¿Considera que la municipalidad provee de un buen ambiente laboral a sus trabajadores?



Fuente: SPSS v.25

Figura 30

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 16 y las figuras 29 y 30 puede apreciarse que de todos los trabajadores ediles encuestados, un 41,4% consideran que la Municipalidad Distrital de Yuruá les provee de un buen ambiente de trabajo, esto en el sentido no solo de las facilidades y comodidades para ser eficientes en su labor sino sobre todo por la actitud de las personas con las que se encuentran rodeadas; desde una perspectiva externa, ésta cifra muestra que existen muchas deficiencias en el equipamiento y el nivel de compañerismo al interior del palacio municipal, dándose los casos más preocupantes en las gerencias que dependen permanentemente de la calidad de la conexión a internet, donde menos del 10% refiere estar conforme con las condiciones en las que realiza su trabajo. Se observa también que un 31% evaluó como regular o indiferente la calidad del ambiente de trabajo, mientras que 28,6% cree que el ambiente de trabajo no es el adecuado, llegando algunos de los consultados a sugerir incluso que se retorne al trabajo remoto ya que en esa modalidad no lidiaban con el ambiente enrarecido en el que se consideran atrapados.

Tabla 17

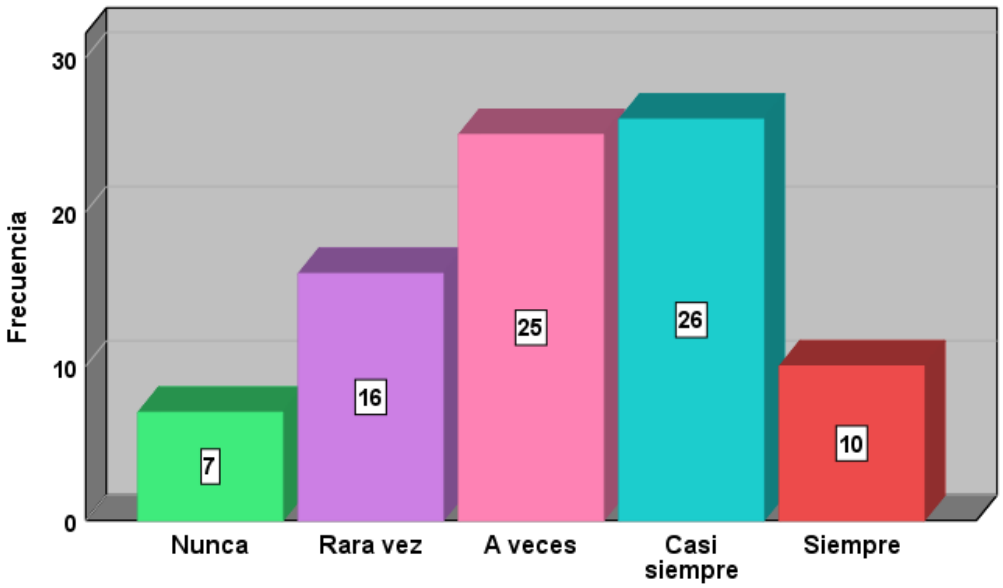
P16. ¿Dispone usted del equipamiento y condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	8,3	8,3	8,3
Rara vez	16	19,0	19,0	27,4
A veces	25	29,8	29,8	57,1
Casi siempre	26	31,0	31,0	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 31

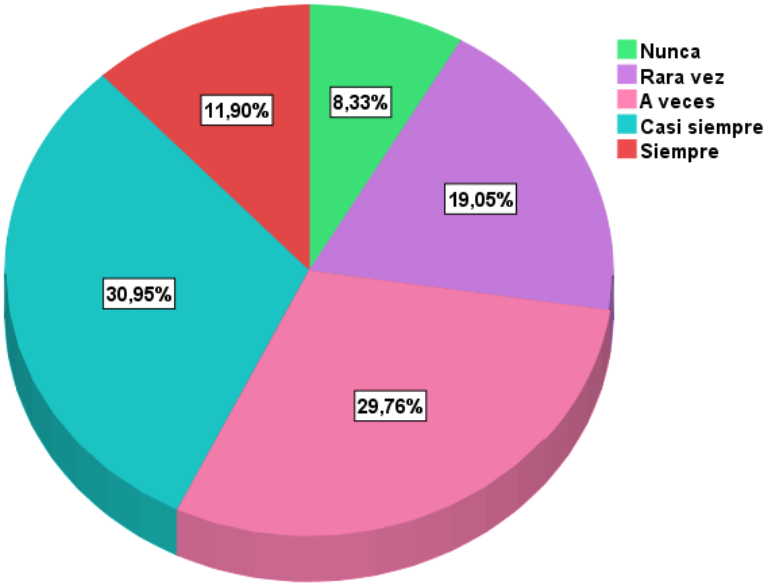
P16. ¿Dispone usted del equipamiento y condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 32

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Al analizar los resultados brindados por la tabla 17 y las figuras 31 y 32, de acuerdo a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 11,9% de las personas encuestadas considera que la municipalidad siempre brinda a los trabajadores un adecuado equipamiento y condiciones que generen un buen ambiente laboral y el 31,0% señala que casi siempre ocurre eso, No obstante, el 29,8% considera que la municipalidad se preocupa solo a veces por brindar facilidades a sus trabajadores para el cumplimiento de sus tareas, mientras que el 19,0% considera que dicha preocupación solo ocurre rara vez y el 8,3% señala que nunca, lo que nos lleva a interpretar que las personas que eligieron las dos ultimas alternativas no se encuentran cómodos con sus áreas de trabajado, dado que no cuentan con el adecuado equipamiento para cumplir con su trabajo

Tabla 18

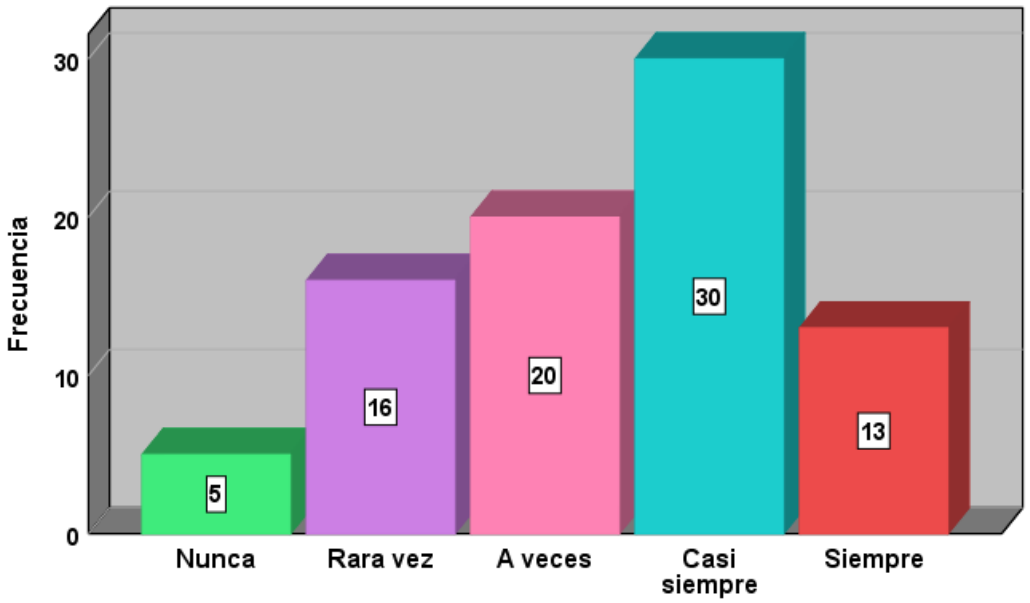
P17. ¿Considera que la tecnología existente en su centro de trabajo facilita las relaciones laborales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,0	6,0	6,0
Rara vez	16	19,0	19,0	25,0
A veces	20	23,8	23,8	48,8
Casi siempre	30	35,7	35,7	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 33

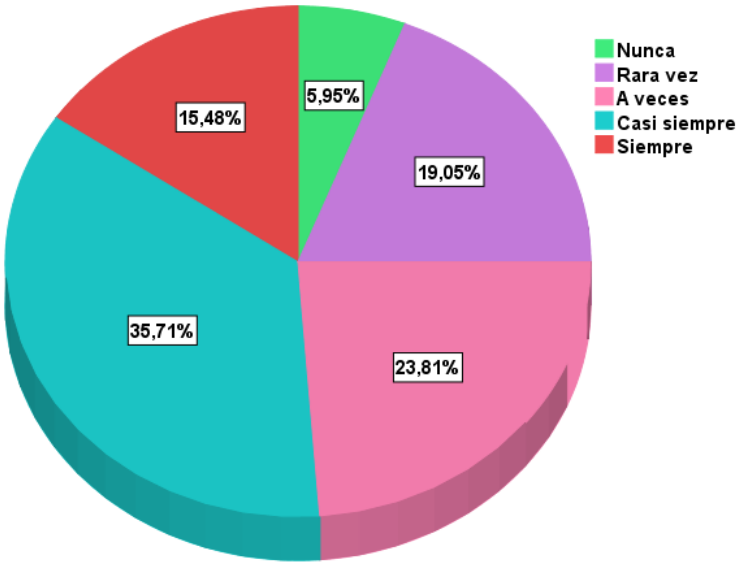
P17. ¿Considera que la tecnología existente en su centro de trabajo facilita las relaciones laborales?



Fuente: SPSS v.25

Figura 34

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 y las figuras 33 y 34, en base a la encuesta ejecuta, se precisa que el 15,5% considera que la municipalidad brinda una adecuada serie de tecnologías que contribuyan con la estructura organizacional, facilitando de esta manera las relaciones laborales, mientras que el 35,7% señala que casi siempre le brindan este tipo de tecnología, Sin embargo, un 23,8% considera utiliza solo a veces estas tecnologías, dado que son limitadas y que las pocas que pueden ser utilizadas no gozan de tan buen funcionamiento, por su lado, el 19% señala que rara vez hace uso de estas y el 6,0% que nunca, pudiendo interpretar que las tecnología que faciliten una fluida relación laboral es limita, por lo cual debilita la estructura organizacional de la entidad.

Tabla 19

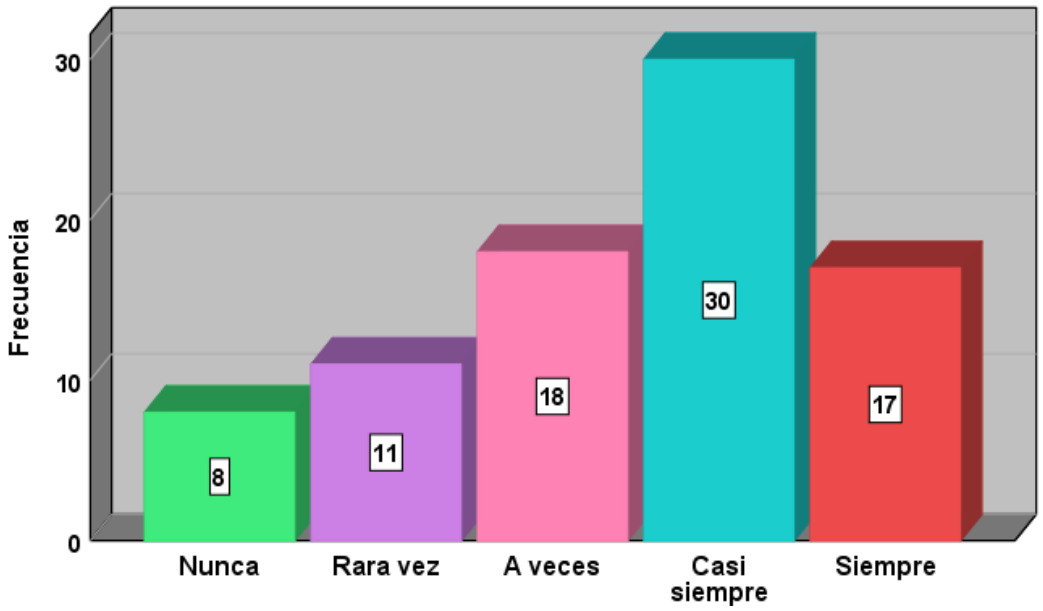
P18. ¿El uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	9,5
Rara vez	11	13,1	13,1	22,6
A veces	18	21,4	21,4	44,0
Casi siempre	30	35,7	35,7	79,8
Siempre	17	20,2	20,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 35

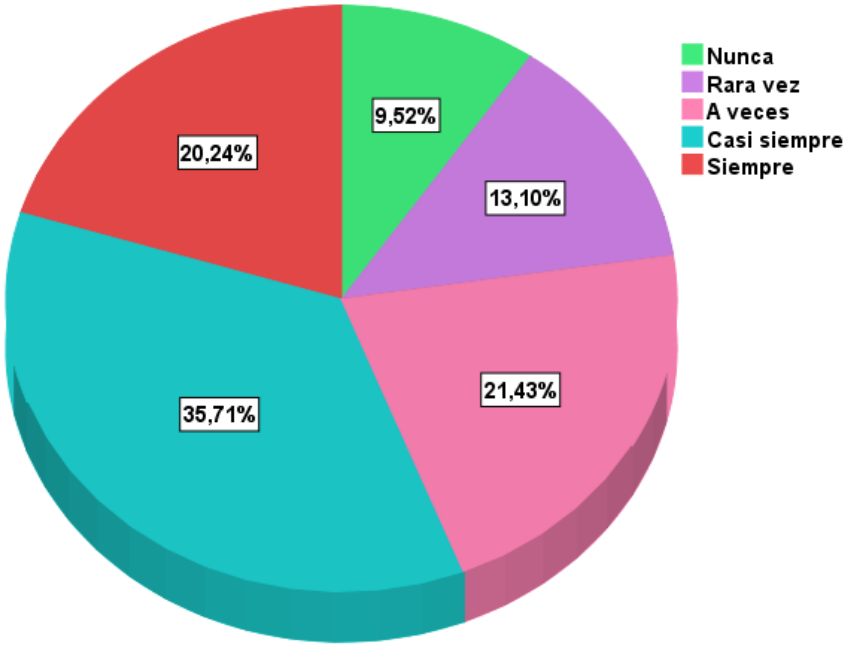
P18. ¿El uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 36

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se ha señalado que la estructura organizacional es de carácter necesario en cualquier entidad, dado que estas comprenden lo que es la cultura organizacional, ambiente laboral y tecnología organizacional, haciendo principal énfasis al último, En ese sentido, se precisa en la tabla 19 y las figuras 35 y 36, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, que el 20,2% considera que el uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo, así pues el 35,7% considera que casi siempre ocurre eso. En cambio, el 21,4% considera que la mejora de la comunicación y trabajo en equipo ocurre solo a veces, mientras que el 13,1% considera que rara vez sucede estas facilitaciones y el 9,5% que nunca, haciendo referencia que por las dos ultimas alternativas se puede inferir que la estructura organizacional dentro de entidad no es tan perfecta.

Tabla 20

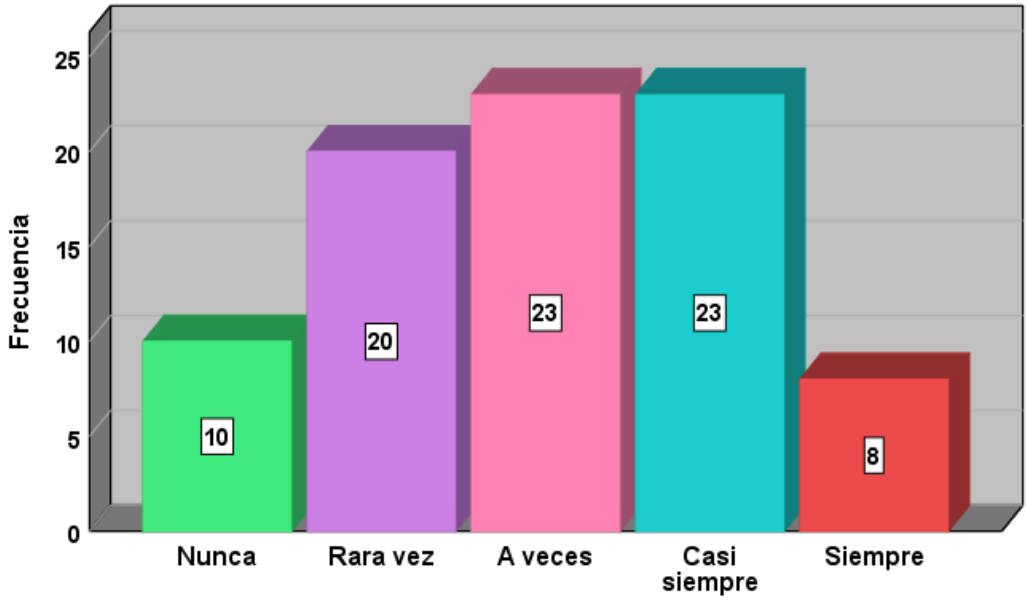
P19. ¿Viene recibiendo capacitación en temas administrativos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	11,9	11,9	119
Rara vez	20	23,8	23,8	35,7
A veces	23	27,4	27,4	63,1
Casi siempre	23	27,4	27,4	90,5
Siempre	8	9,5	9,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 37

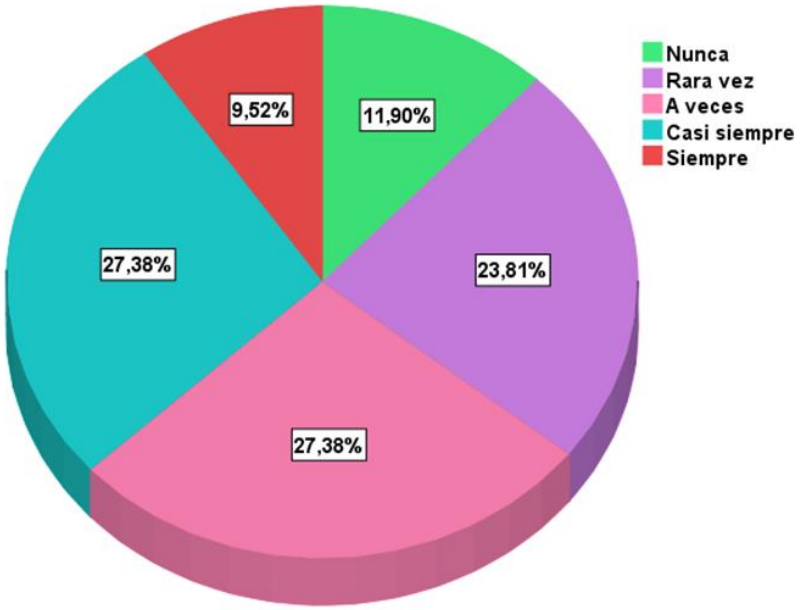
P19. ¿Viene recibiendo capacitación en temas administrativos?



Fuente: SPSS v.25

Figura 38

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 20 y las figuras 37 y 38, teniendo en cuenta a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 9,5% de los encuestados señala que siempre recibe capacitación en temas de administrativos y el 27,4% que casi siempre, lo que quiere decir, que dichos trabajadores son constantemente capacitados en temas referentes al asunto administrativo. Por el contrario, un 27,4% asegura que estas capacitaciones solo ocurren a veces, esto respondiente en relaciona su situación personal, mientras que el 23,8% considera que rara vez y el 11,9% que nunca, generando a partir de los resultados de las dos ultimas alternativas que dichos trabajadores no gozan de capacitaciones que refuercen o enseñen nuevos conocimientos que son beneficiosos para el trabajador y por ende para entidad, dado que a mayores maneras de productividad.

Tabla 21

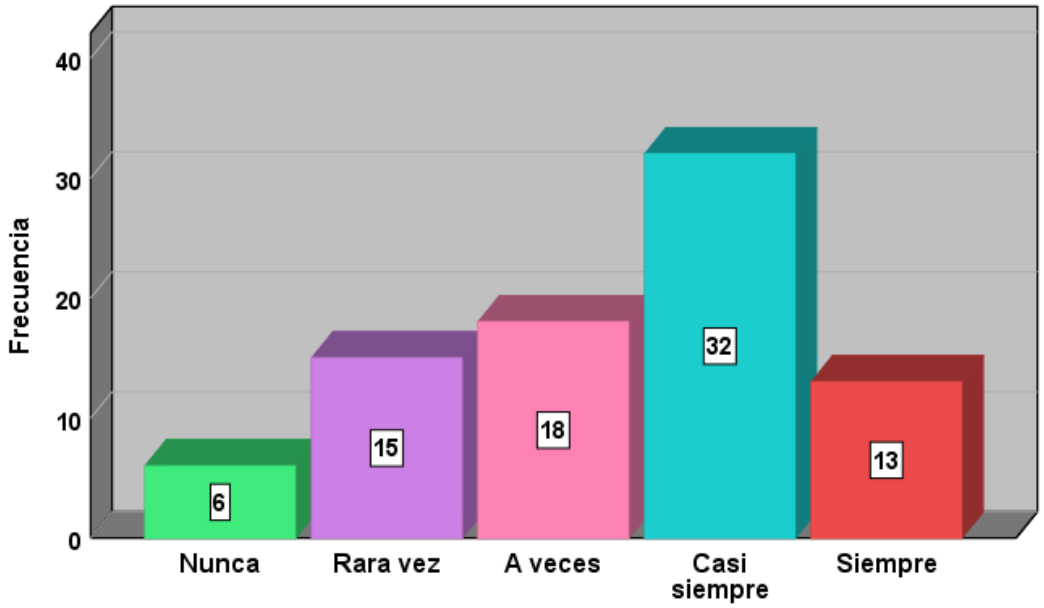
P20. ¿Ha seguido estudios superiores de administración de empresas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	15	17,9	17,9	25,0
A veces	18	21,4	21,4	46,4
Casi siempre	32	38,1	38,1	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 39

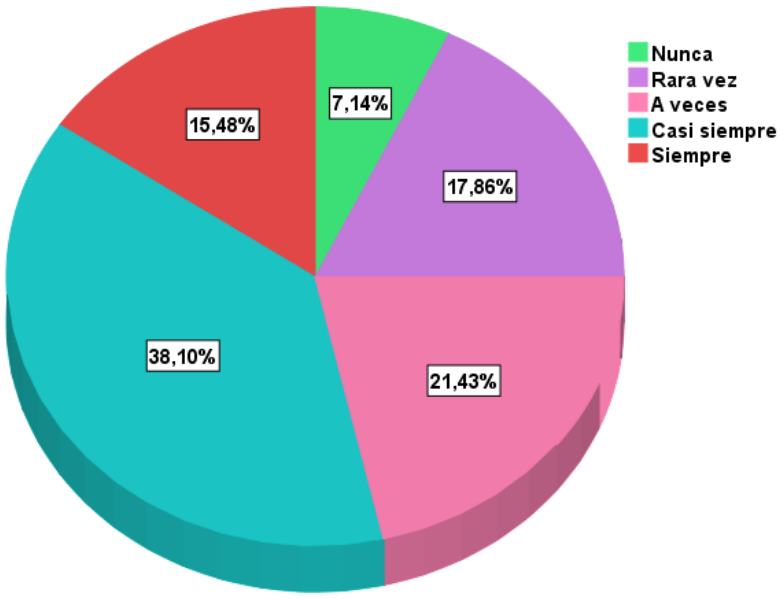
P20. ¿Ha seguido estudios superiores de administración de empresas?



Fuente: SPSS v.25

Figura 40

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De acuerdo a los resultados consolidados en la tabla 21 y las figuras 39 y 40, basándonos en la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, se evidencio que el 15,5% de los encuestados ha llevado estudios superiores de administración de empresas y el 38,1% que casi siempre, precisando que ni la mitad de los trabajadores cuentan con conocimientos administrativos. En cambio, un 21,4% señala que a veces adquiere conocimientos, siendo estas por capacitaciones brindadas por la entidad o por capacitaciones brindadas por si mismo, mientras que el 17,9% considera que rara vez se evidencia que los trabajadores hayan llevados estudios referentes a la administración y el 7,1% que nunca, por lo cual se puede interpretar que no existe un amplio conocimiento por parte de os trabajadores en temas administrativos.

Tabla 22

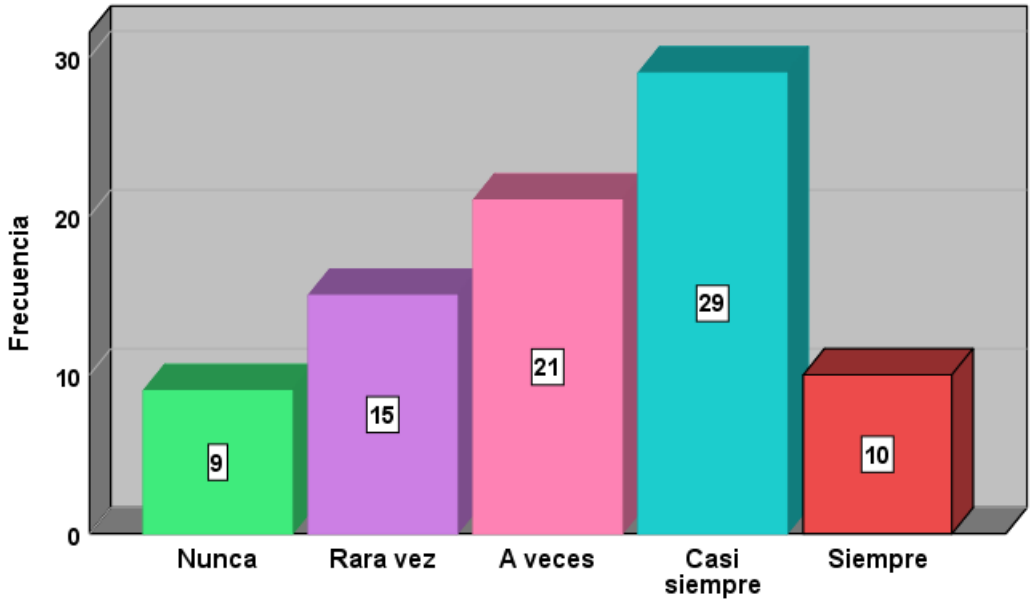
P21. ¿Tiene conocimientos de estadística?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	10,7	10,7	10,7
Rara vez	15	17,9	17,9	28,6
A veces	21	25,0	25,0	53,6
Casi siempre	29	34,9	34,9	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 41

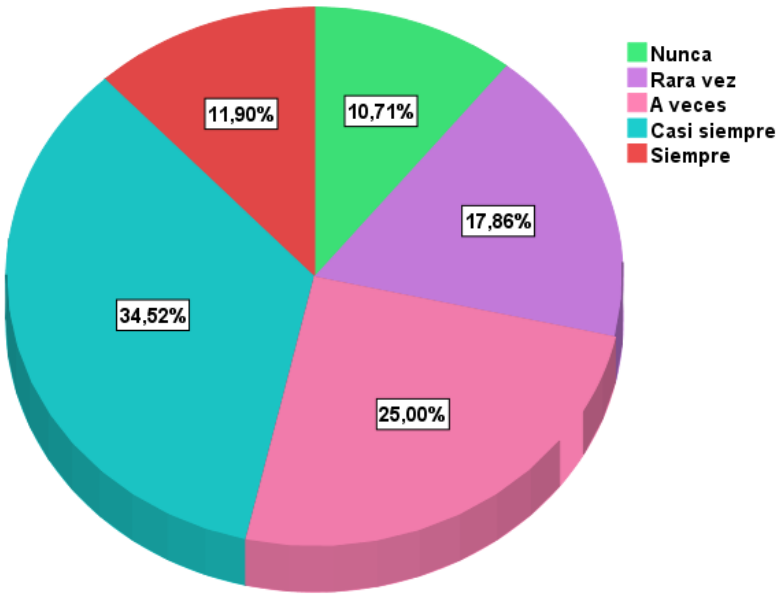
P21. ¿Tiene conocimientos de estadística?



Fuente: SPSS v.25

Figura 42

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se ha señalado constantemente que los conocimientos abstractos, como los de estadística son parte fundamental de las habilidades cognitivas que contribuyen con los temas gerenciales, por lo que referente a esto se precisa en la tabla 22 y las figuras 41 y 42, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 11,9% señala que tienen un conocimiento completo de estadística, dado que se encuentra constantemente involucrados con estos temas y el 34,9% casi siempre, Sin embargo, un 25% señala que no cuenta con un conocimiento completo por lo que solo a veces ayuda o realiza tareas relacionadas a la estadísticas, mientras que el 17,9% considera que rara vez se muestra un conocimiento estadístico por parte de los trabajadores y el 10,7% que nunca, por lo que se puede inferir que menos del 50% se los encuestados precisa que cuentan con dichos conocimientos y e encuentran constantemente relacionados con los aspectos estadísticos dentro de la entidad.

Tabla 23

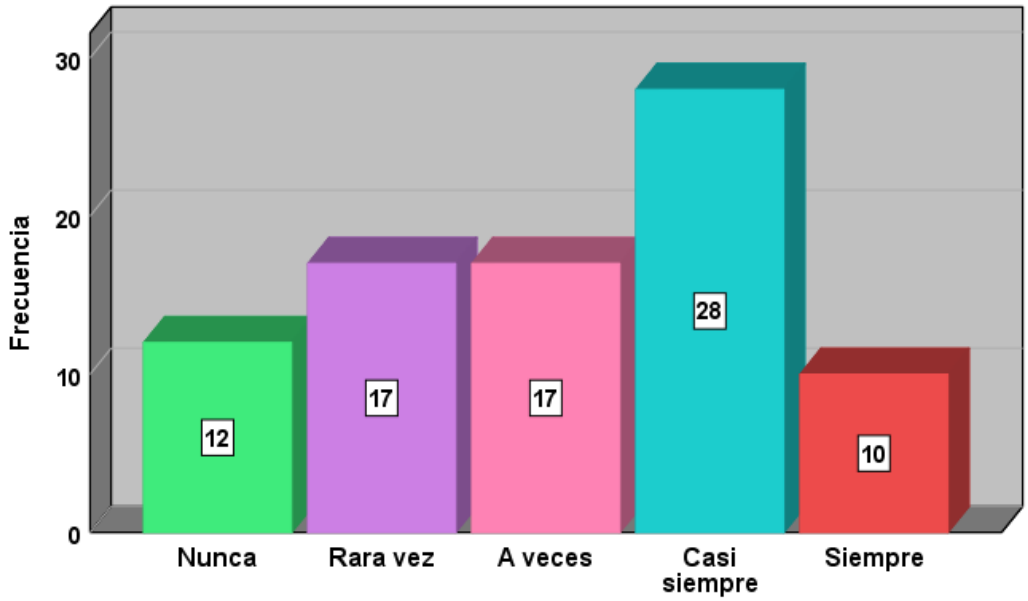
P22. ¿Ha realizado cálculos matemáticos en su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	17	20,2	20,2	34,5
A veces	17	20,2	20,2	54,8
Casi siempre	28	33,3	33,3	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 43

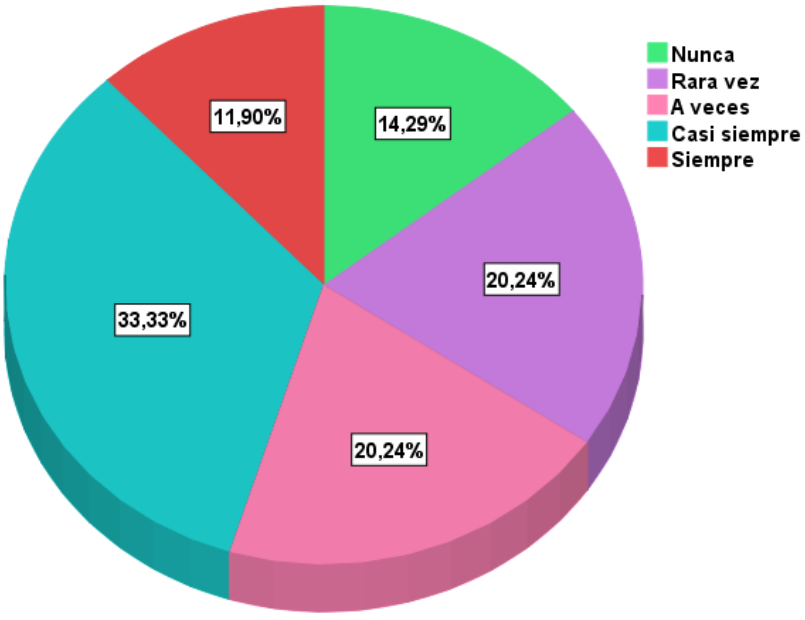
P22. ¿Ha realizado cálculos matemáticos en su trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 44

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 23 y las figuras 43 y 44, teniendo como base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 11,9% señala que siempre realiza cálculos matemáticos en su trabajo y el 33,3% que casi siempre lo hace, por lo que se puede interpretar que más del 40% de los encuestados constantemente hacen uso de las matemáticas para concluir las tareas que se les asignada dentro de la entidad. Por el contrario, un 20,2% señala que solo a veces utiliza las matemáticas para realizar su trabajo, mientras que el 20,2% considera que rara vez, es decir, las situaciones en las que ha recurrido al uso de conocimientos matemáticos son escaso, en cambio el 14,3% señala que absolutamente nunca utilizo recursos matemático dentro de su trabajo.

Tabla 24

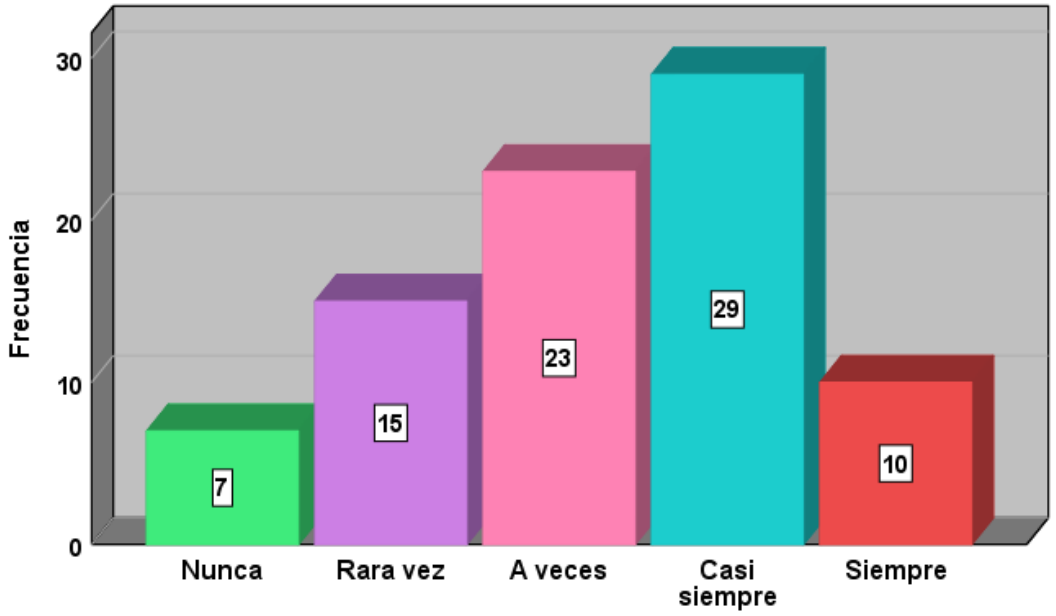
P23. ¿En los últimos dos años, ha recibido alguna capacitación en finanzas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	8,3	8,3	8,3
Rara vez	15	17,9	17,9	26,2
A veces	23	27,4	27,4	53,2
Casi siempre	29	34,5	34,5	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 45

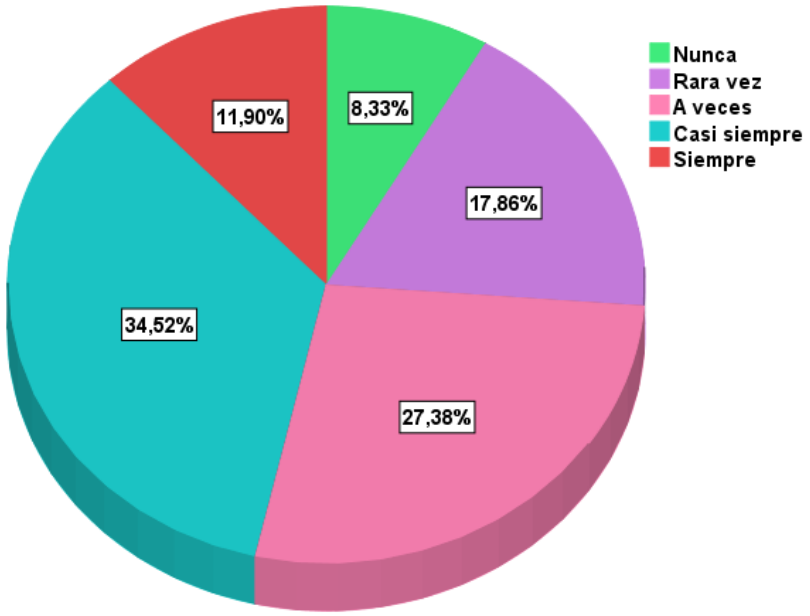
P23. ¿En los últimos dos años, ha recibido alguna capacitación en finanzas?



Fuente: SPSS v.25

Figura 46

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 24 y las figuras 45 y 46, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 11,9% asegura que han recibido capacitación en finanzas durante los últimos años y que siempre se encuentran en constante aprendizaje, mientras que el 34,5% que casi siempre se encuentra aprendiendo. Por el contrario, el 27,4% considera que solo a veces puede aprender conocimientos financieros, dado que no dispone de un tiempo específico para ello, mientras que el 17,9% señala que rara vez puede aprender y el 8,3% que nunca, puesto que las personas que eligieron las dos últimas alternativos presentan obstáculos que les complican poder adquirir conocimientos referentes a las finanzas, además de que sus áreas de trabajo no se encuentran tan relacionadas a esto.

Tabla 25

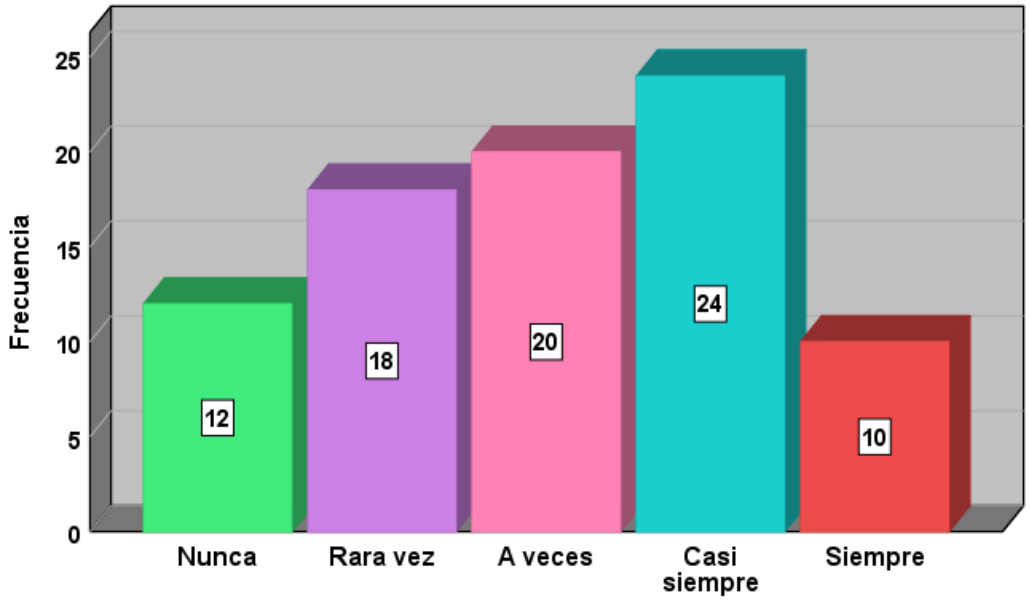
P24. ¿Puede elaborar un flujo de caja?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	18	21,4	21,4	35,7
A veces	20	23,8	23,8	59,5
Casi siempre	24	28,6	28,6	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total		100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 47

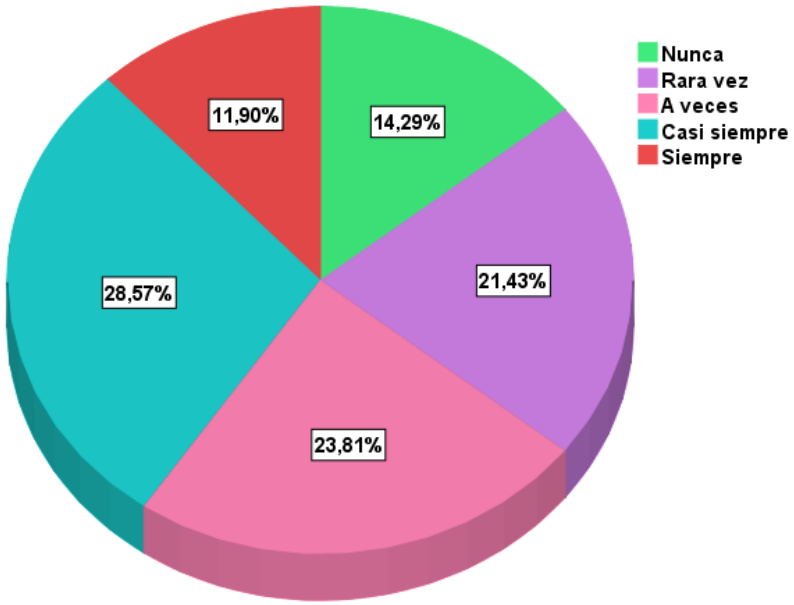
P24. ¿Puede elaborar un flujo de caja?



Fuente: SPSS v.25

Figura 48

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De acuerdo a los resultados expuestos por la tabla 25 y las figuras 47 y 48, en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yuruá, el 11,9% pueden elaborar flujo de caja, ya que siempre están constantemente involucrándose con este, ya sea que sus tareas necesiten involucramiento con estos conocimientos o que en si sus tareas sea la elaboración de este flujo; y el 28,6% que casi siempre. Por su lado, el 23,8% considera que esto ocurre solo a veces, puesto que normalmente sus tareas no se relacionan mucho con el flujo, mientras que el 21,4% considera que rara vez y el 14,3% que nunca, dado que para realizar sus tareas no necesita tener conocimientos de como elaborar el flujo de caja.

Tabla 26

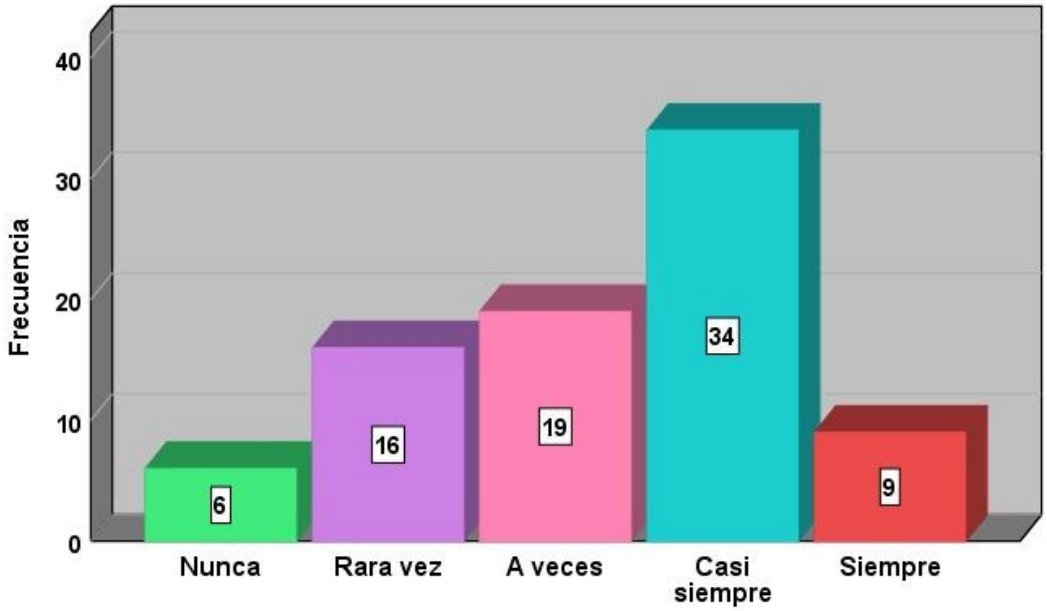
P25. ¿Utiliza algún programa o software en su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	16	19,0	19,0	26,2
A veces	19	22,6	22,6	48,8
Casi siempre	34	40,5	40,5	89,3
Siempre	9	10,7	10,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 49

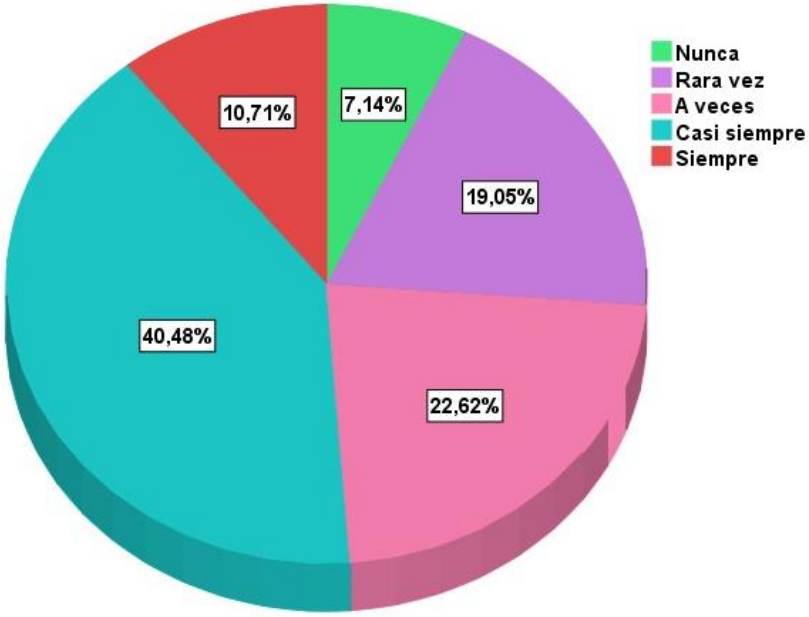
P25. ¿Utiliza algún programa o software en su trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 50

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P25.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Analizando la tabla 26 y las figuras 49 y 50, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, se percibió que el 10,7% de los encuestados utilizan algún programa o software en su trabajo y el 40,5% que casi siempre, lo que indicaría que dentro de la municipalidad se está implementando la tecnología para aumentar la eficiencia del trabajo de los que ahí laboran. Así mismo, se indica que el 22,6% considera que este uso de los programas solo ocurre a veces, es decir, que se asumiría que ellos solo lo utilizan para algunas tareas en particular; mientras que el 19% considera que rara vez lo utilizan y el 7,1% que nunca, lo que cual puede ser causado por la falta de conocimiento sobre el uso de estos programas y software, como también por el hecho de que ellos en si no cuenten con ellos por falta de atención por parte de la municipalidad en este aspecto.

Tabla 27

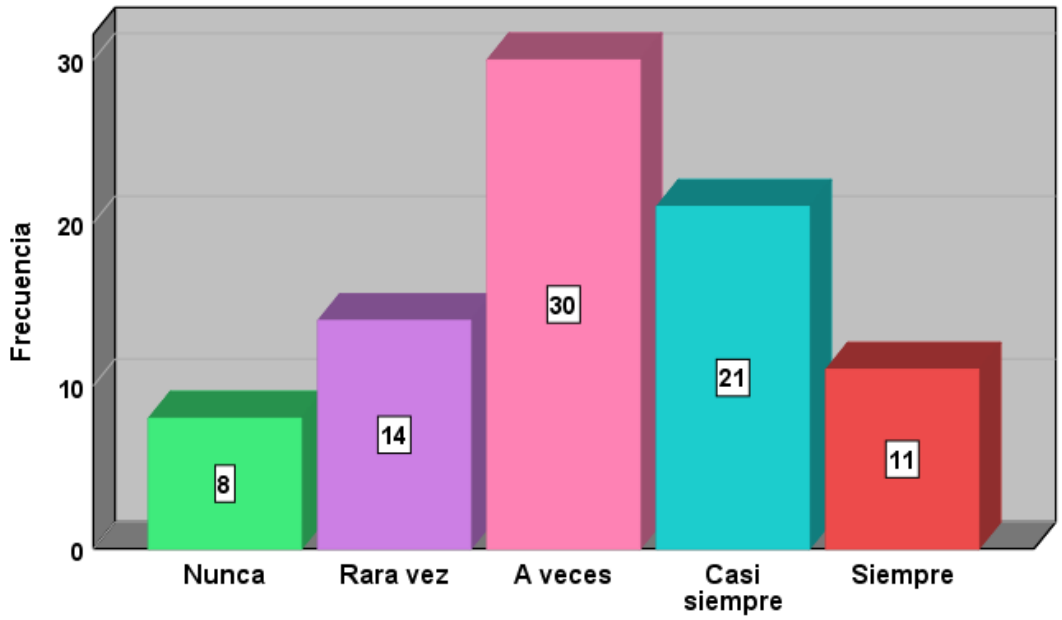
P26. ¿Conoce los sistemas empleados en la gestión pública?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	9,5
Rara vez	14	16,7	16,7	26,2
A veces	30	35,7	35,7	61,9
Casi siempre	21	25,0	25,0	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 51

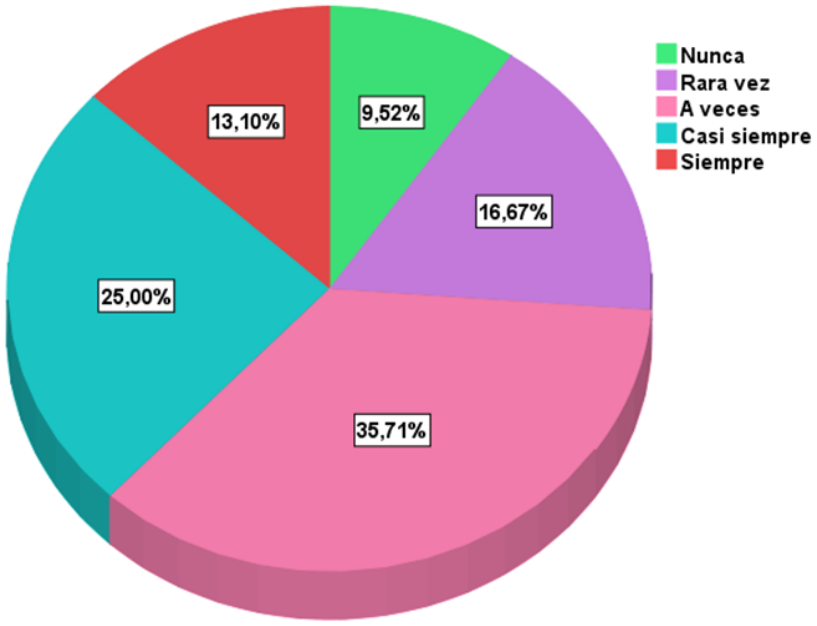
P26. ¿Conoce los sistemas empleados en la gestión pública?



Fuente: SPSS v.25

Figura 52

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P26.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Según la tabla 26 y las figuras 49 y 50, de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 13,1% conoce siempre los sistemas empleados en la gestión pública y el 25% que casi siempre, es decir, que estos se encuentran en constante actualización con los sistemas que se implementan para la realización de la gestión pública de la municipalidad. Así mismo, el 35,7% considera que solo a veces conoce algunos sistemas, mientras que el 16,7% considera que rara vez y el 9,5% que nunca, lo que se puede interpretar como que los trabajadores no se encuentran muy interesados en la implementación de sistemas tecnológicos para la realización de actividades y tareas dentro de la entidad, sino que están conforme con solo hacer su trabajo a la antigua, o también dicho de manera manual.

Tabla 28

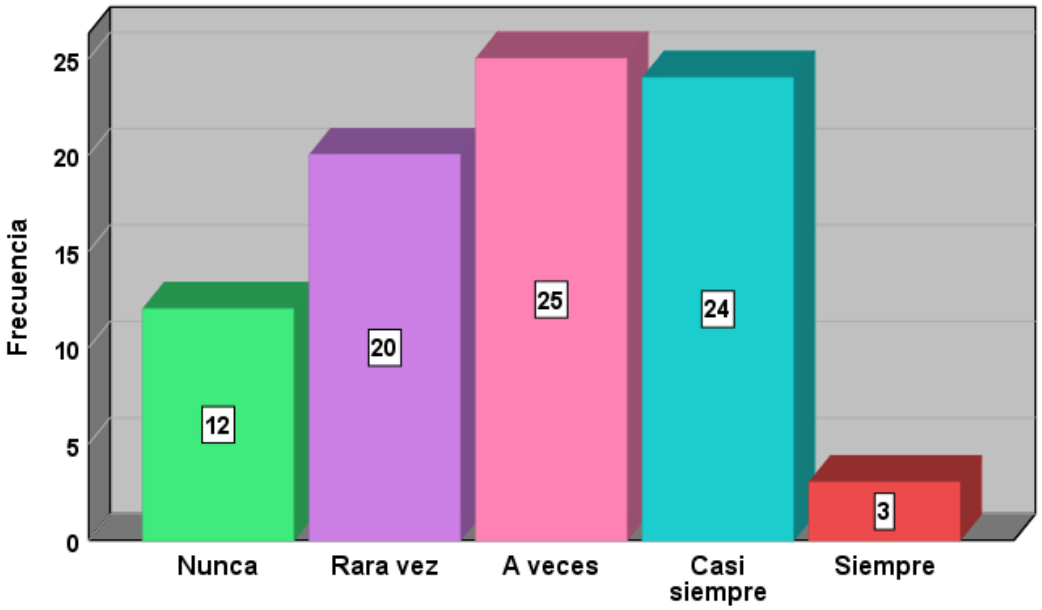
P27. ¿Considera conveniente utilizar un sistema que le permita organizar mejor las tareas de la institución?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	14,3	14,3	14,3
Rara vez	20	23,8	23,8	38,1
A veces	25	29,8	29,8	67,9
Casi siempre	24	28,6	28,6	96,4
Siempre	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 53

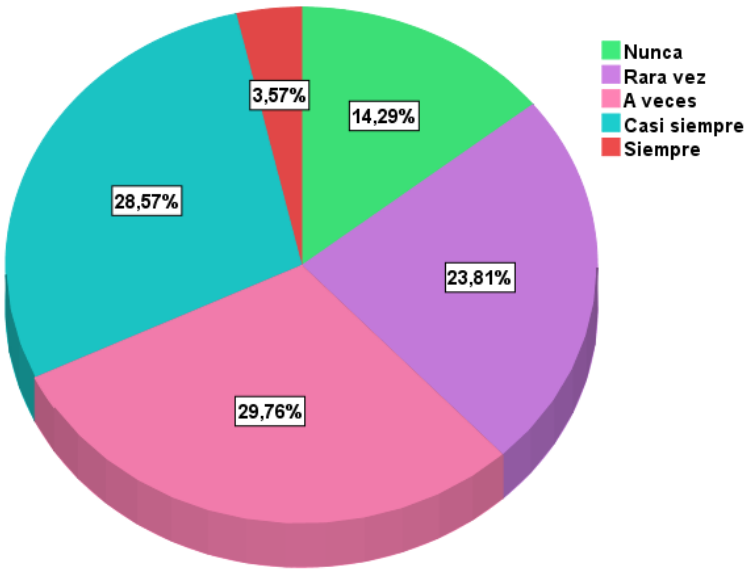
P27. ¿Considera conveniente utilizar un sistema que le permita organizar mejor las tareas de la institución?



Fuente: SPSS v.25

Figura 54

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P27.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se suele señalar que la era tecnológica es algo que llegó para quedarse, dado que muchas organizaciones ya sean públicas o privadas están empezando a implementarla dentro de sus tareas, pero existen casos de nuevas empresas o nuevas entidades que no cuentan con estas tecnologías, o también el caso de estas se ubiquen en zonas rurales que les impida progresar en ese aspecto. Precisamente este aspecto es que le puede apreciar en la tabla 28 y las figuras 53 y 54, que de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, solo el 3,6% considera que siempre es conveniente utilizar un sistema que permita organizar mejor las tareas de la institución y el 28,6% que casi siempre. No obstante, un 29,8% considera que la utilización de este tipo de sistema solo es conveniente a veces, mientras que, el 23,8% lo considera rara vez como algo bueno y el 14,3% nunca, interpretándose de esta que más de la mitad de los trabajadores de la municipalidad no tienen una percepción buena sobre el hecho de implementar un sistema esquematice sus tareas.

Tabla 29

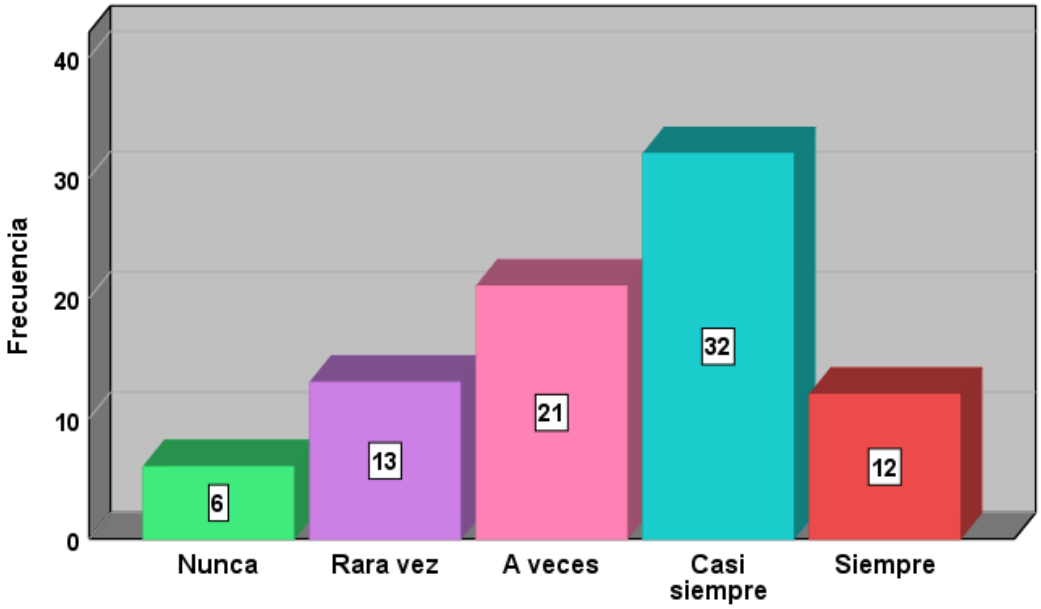
P28. ¿Utiliza algún programa para gestionar su área laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	13	15,5	15,5	22,6
A veces	21	25,0	25,0	47,6
Casi siempre	32	38,1	38,1	85,7
Siempre	12	14,3	14,3	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 55

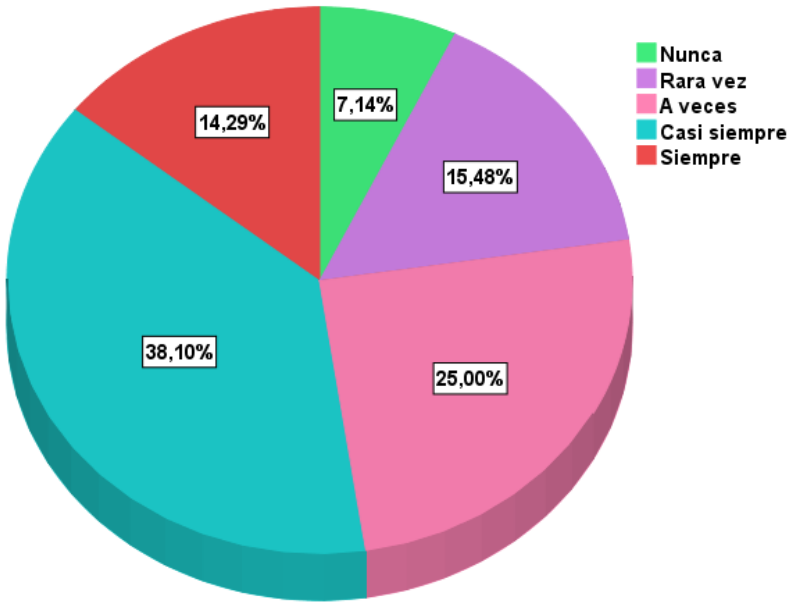
P28. ¿Utiliza algún programa para gestionar su área laboral?



Fuente: SPSS v.25

Figura 56

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P28.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla 29 y las figuras 55 y 56, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 14,3% utiliza algún programa para gestionar su área laboral y el 38,1% que casi siempre lo utiliza, es decir que más de la mitad de los trabajadores encuestados confían en la efectividad del uso de la tecnología para con su trabajo. Sin embargo, el 25% considera que esto ocurre solo a veces y el 15,5% que rara vez, lo que se podría interpretar que la implementación y utilización de la tecnología no es tan frecuente dentro de algunas de las áreas de trabajo de la municipalidad. Por su lado, un 7,1% sostiene que nunca utiliza esa clase de programas, lo que podría ser ocasionado por la falta de confianza que le tienen a estos tipos de programas o alguna mala experiencia con estos, pero que de alguna manera conllevaría a un retraso tecnológico de la municipalidad y por ende a un cumplimiento lento de sus metas y objetivos.

Tabla 30

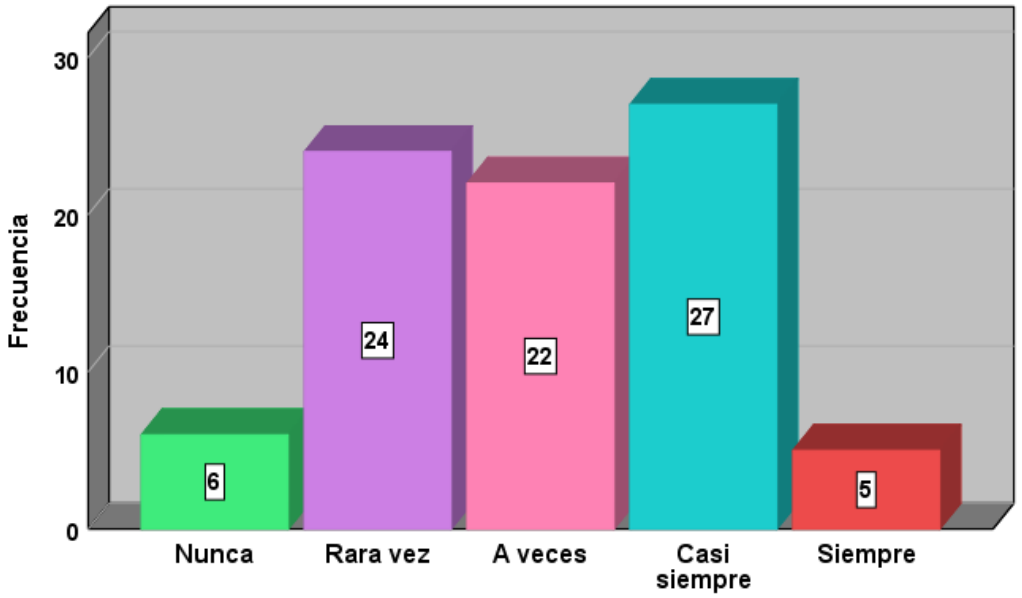
P29. ¿Cree que hay tareas repetitivas que podrían ser hechas por un software o sistema?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,1	7,1	7,1
Rara vez	24	28,6	28,6	35,7
A veces	22	26,2	26,2	61,9
Casi siempre	27	32,1	32,1	94,0
Siempre	5	6,0	6,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 57

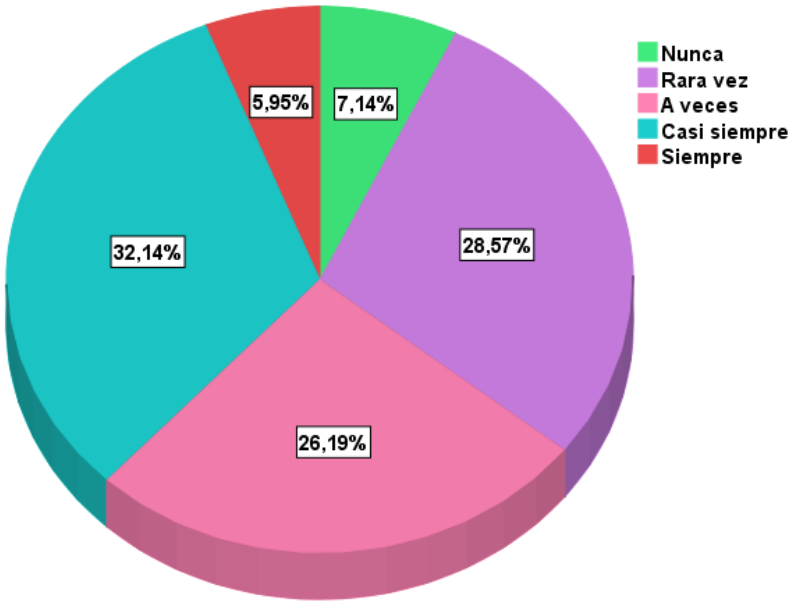
P29. ¿Cree que hay tareas repetitivas que podrían ser hechas por un software o sistema?



Fuente: SPSS v.25

Figura 58

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P29.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Dado que las habilidades tecnológicas son conocimientos indispensables en la era actual, estos deben estar alineados con las tareas que se realiza a diario, ya que estos contribuyen con la eficiencia y aseguran la eficacia de estas tareas, pero el hecho de que solo conozcan estos beneficios no se aseguran que realmente lo apliquen, debido a que no todas las personas pueden adquirir estos conocimientos, siendo esta situación ser reflejada en la tabla 30 y las figuras 57 y 58, donde solo el 6% cree que hay tareas que podrían ser echas por un software o un sistema, reforzando lo antes dicho; y un 32,1% que cree que casi siempre. Mientras tanto, el 26,2% considera que el software solo a veces puede realizar algunas tareas, en cambio el 28,6% considera que rara vez y el 7,1% que nunca, puesto que no confían en la tecnología a pesar de los resultados que muestras otras municipalidades que están utilizando tecnología.

Tabla 31

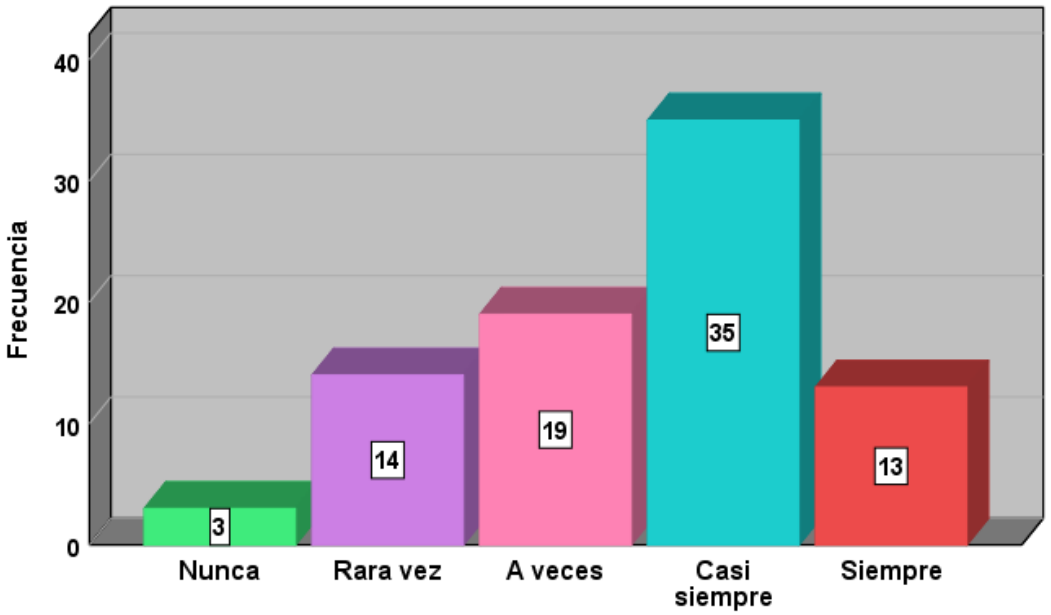
P30. ¿Podría hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea de su área de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,6	3,6	3,6
Rara vez	14	16,7	16,7	20,2
A veces	19	22,6	22,6	42,9
Casi siempre	35	41,7	41,7	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 59

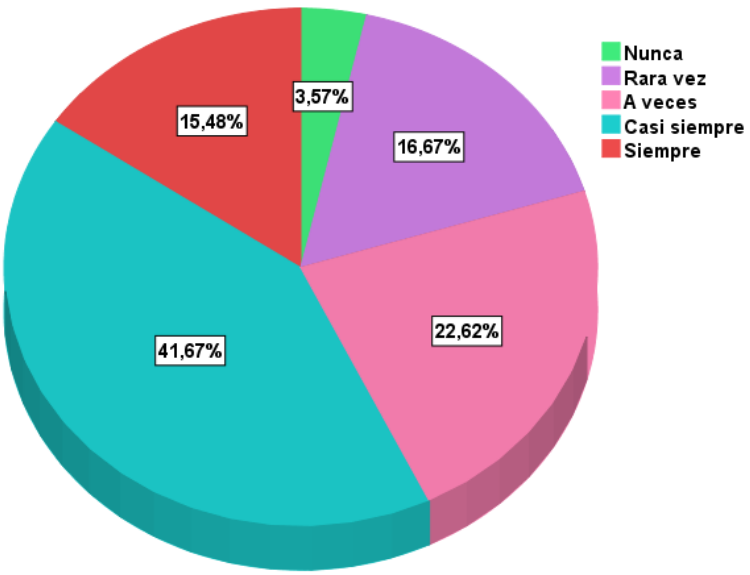
P30. ¿Podría hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea de su área de trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 60

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P30.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Dentro de a las respuestas establecidas en la tabla 31 y las figuras 59 y 60, en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 15,5% y el 41,7% aseguran que pueden hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea en su área de trabajo, dado que siempre y casi siempre realizan esta clase de diagrama. Sin embargo, un 22,6% considera que no puede hacer en su totalidad eso, debido a que solo a veces puede elaborar un diagrama como ese, de modo similar el 16,7% y el 3,6% consideran que no podrían hacer ese tipo de tarea, dado que rara vez o nunca les pidieron realizar ese tipo de tarea, o sea, que ellos al no tener experiencia con este tipo de trabajo no tienen la confianza suficiente como poder completar un buen diagrama capaz resaltar y explicar los beneficios que generaría un sistema automático dentro de las tareas dadas por cada área.

Tabla 32

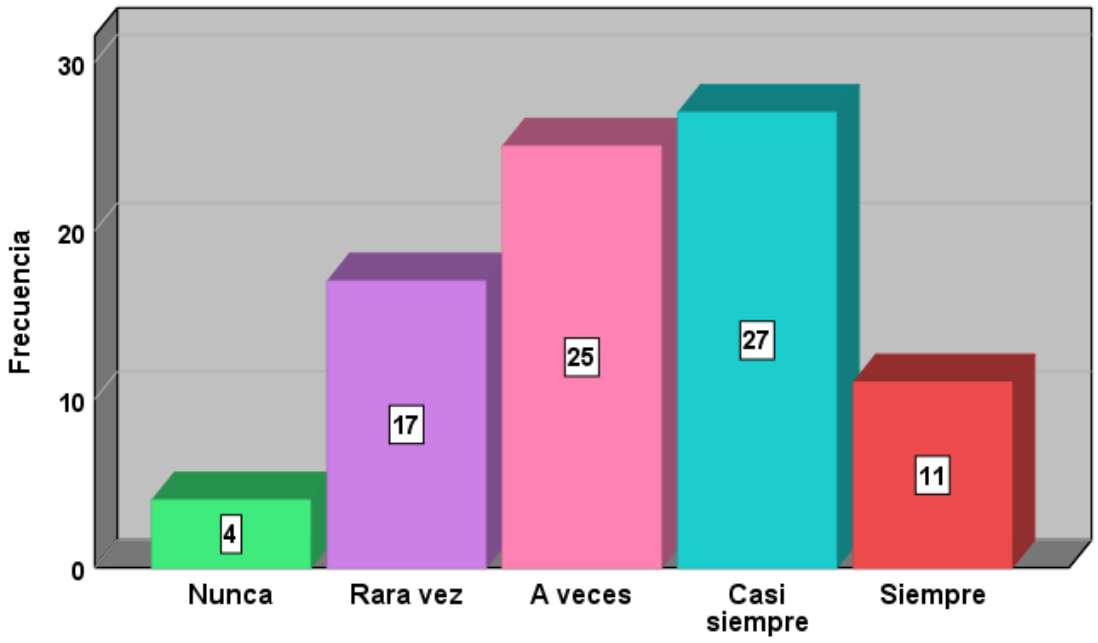
P31. ¿Cree que puede lograr un mejor precio si negociara directamente con los proveedores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,8	4,8	4,8
Rara vez	17	20,2	20,2	25,0
A veces	25	29,8	29,8	54,8
Casi siempre	27	32,1	32,1	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 61

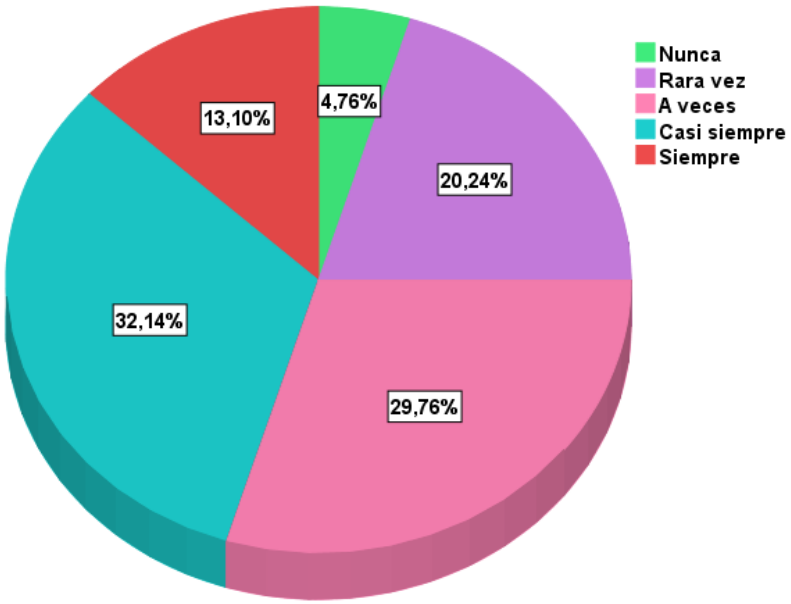
P31. ¿Cree que puede lograr un mejor precio si negociara directamente con los proveedores?



Fuente: SPSS v.25

Figura 62

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P31.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Analizando la tabla 32 y las figuras 61 y 62, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, el 13,1% y el 32,1% de los encuestados creen que siempre y casi siempre se llegaría a un mejor precio si las negociaciones se realizarían directamente con los proveedores, esto debido a que si se mantiene 8una comunicación directa con los proveedores esto generaría que se pueda mantener una relación con estos, por ende, los acuerdos que con estos se establezcan puedan llegar a ser lo más rentable posible para la municipalidad. Po su lado, un 29,8% considera que el hecho de entablar una relación directa con los proveedores para conseguir un mejor precio solo ocurre a veces. Por otra parte, el 20,2% considera que rara vez y el 4,8% que nunca, pudiéndose interpretar que los encuestados que eligieron estas alternativas, consideran que relacionarse con los proveedores no generan ningún beneficio.

Tabla 33

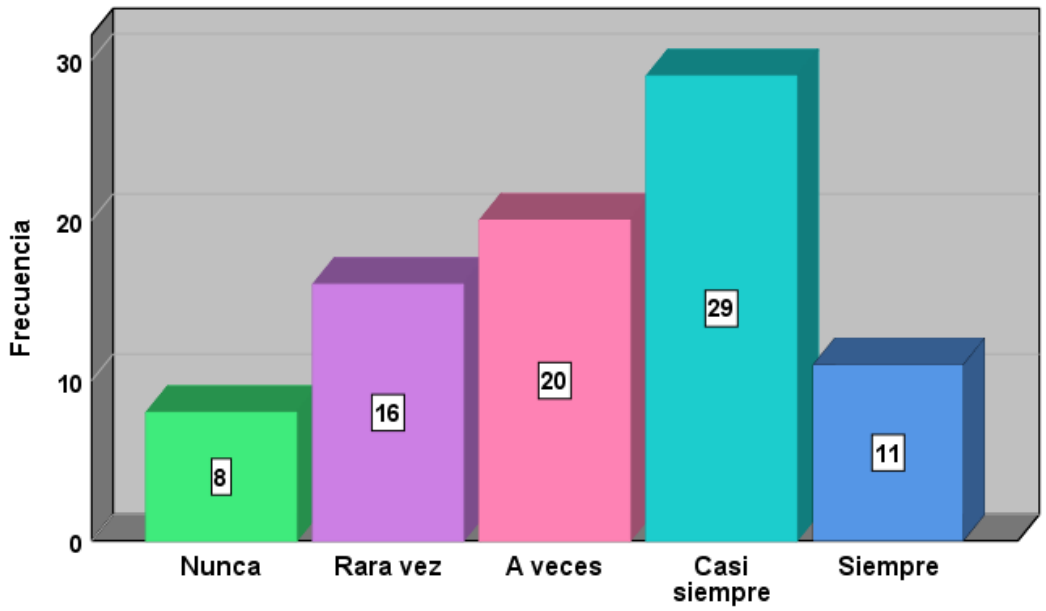
P32. ¿Se considera capaz de calmar a un usuario que reclama alterado por lo que considera un mal servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	95
Rara vez	16	19,0	19,0	28,6
A veces	20	23,8	23,8	52,4
Casi siempre	29	34,5	34,5	86,9
Siempre	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 63

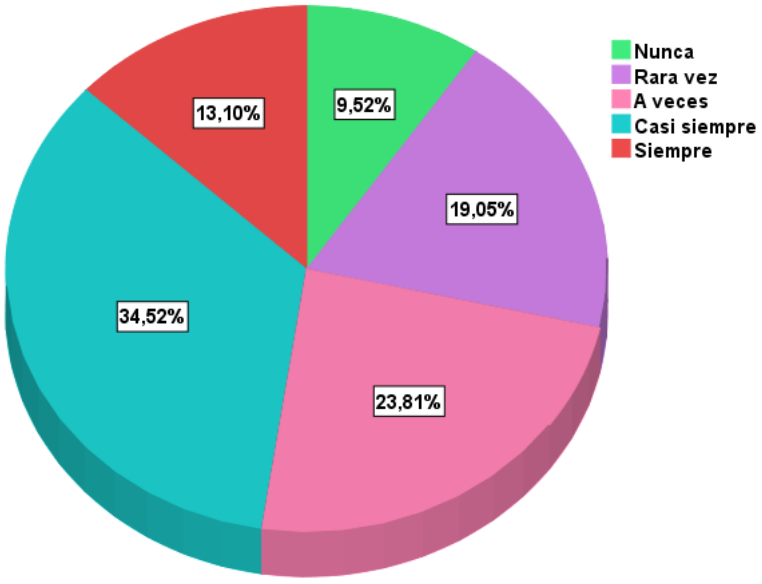
P32. ¿Se considera capaz de calmar a un usuario que reclama alterado por lo que considera un mal servicio?



Fuente: SPSS v.25

Figura 64

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P32.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En lo que respecta la tabla 33 y las figuras 63 y 64, en base a la encuesta de los 84 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yuruá, nos muestran que 11 y 29 trabajadores consideran que siempre y casi siempre son capaces de calmar a un usuario alterado considerando de que se brindó un mal servicio el cual representa un 13,1% y 34,5%. Además 20 dijeron que ocasionalmente pudieran sobrellevar la situación (23,8%), mientras que 16 empleados rara vez lo hicieron (19%) y ya 8 de los trabajadores indican que el nunca 9,5% que nunca supieron que actitud tomar para calmar la molestia de un usuario. Lo que podemos decir que más del 70% de los trabajadores tienen la capacidad de saber actuar ante este tipo de situación con diferentes usuarios, y el 30% no pudo, ya que no es nada fácil calmar a un usuario por lo que a veces esto causa frustración.

Tabla 34

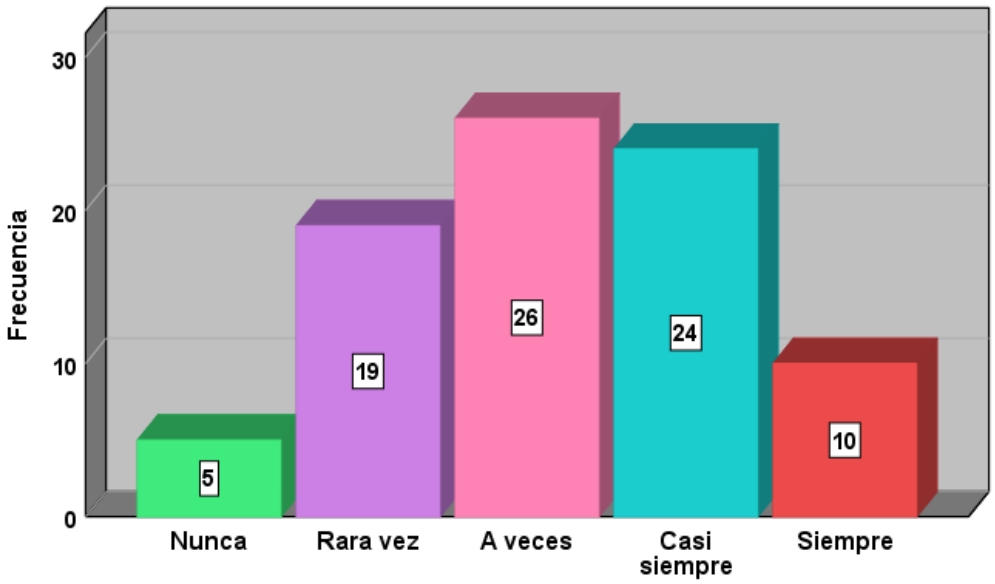
P33. ¿Utiliza las redes sociales para dar a conocer los avances de su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,0	6,0	6,0
Rara vez	19	22,6	22,6	28,6
A veces	26	31,0	31,0	59,5
Casi siempre	24	28,6	28,6	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 65

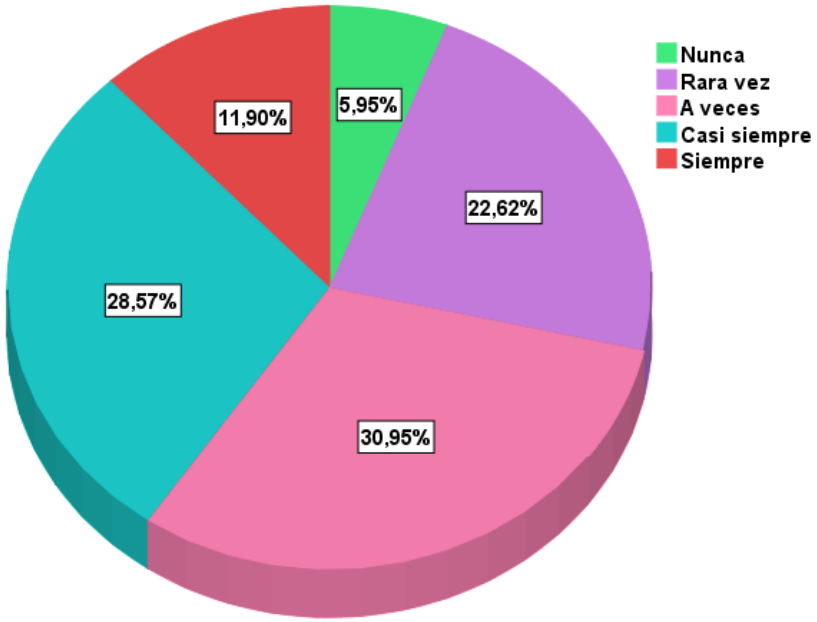
P33. ¿Utiliza las redes sociales para dar a conocer los avances de su trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 66

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P33.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Lo mostrado en la tabla 34 y las figuras 65 y 66, en base a la encuesta realizada a los 84 trabajadores, muestran que el 11,9% y el 28%, siempre y casi siempre dan uso de estas plataformas de redes sociales para mostrar el trabajo que realizan, así mismo, el 31,0% considera que esto ocurre solo a veces ya que no están muy actualizados de estas nuevas tecnologías, por consiguiente el 22,6% considera que rara vez realizo el uso de redes por lo que refieren emplear otros métodos para mostrar en avance de sus trabajos, Finalmente tenemos un 6,0%, que nunca empleo el uso de redes para mostrar su trabajo. Entonces podemos recalcar que 60 de los encuestados muestran el avance de sus trabajos utilizando las redes sociales, ya sea de manera continua hasta solo algunas veces. Y los 24 trabajadores restantes emplean otras maneras de dar a conocer sus trabajos

Tabla 35

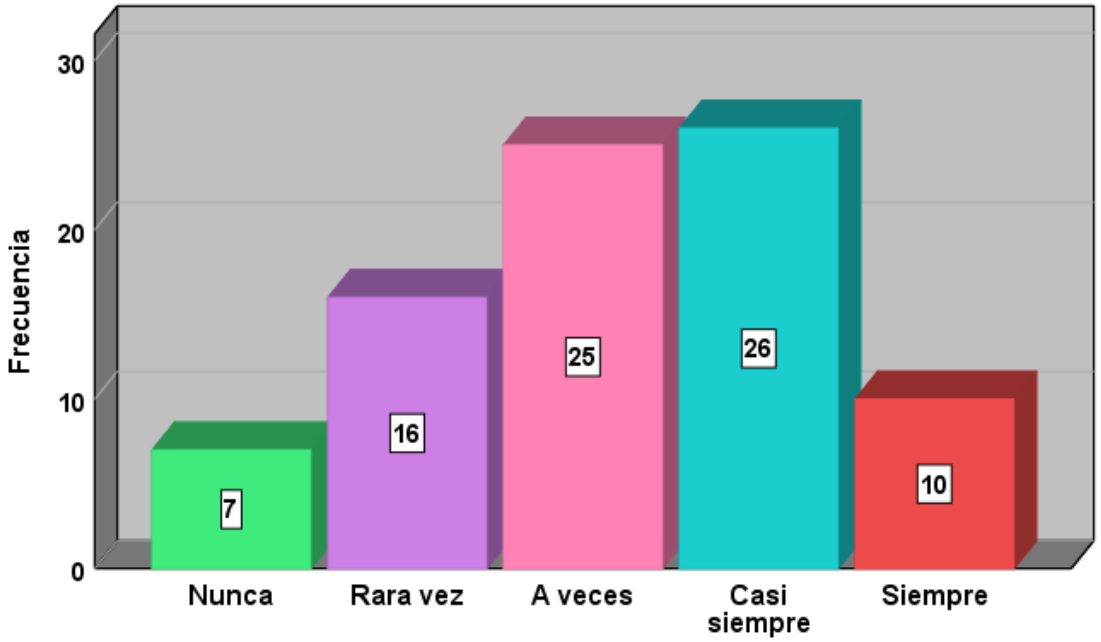
P34. ¿Fomentan el trabajo en equipo en su área?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	8,3	8,3	8,3
Rara vez	16	19,0	19,0	27,4
A veces	25	29,8	29,8	57,1
Casi siempre	26	31,0	31,0	88,1
Siempre	10	11,9	11,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 67

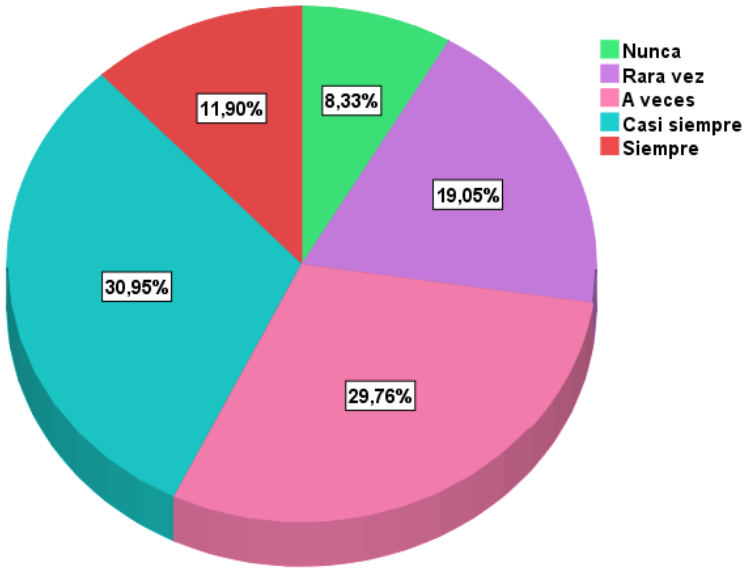
P34. ¿Fomentan el trabajo en equipo en su área?



Fuente: SPSS v.25

Figura 68

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P34.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Con respecto a la tabla 35 y las figuras 67 y 68, muestran que, del total de trabajadores administrativos encuestados, el 11,9% comenta que, si se fomenta el trabajo en equipo en cada área de la municipalidad distrital de Yuruá, asimismo, el 31,0% indica que casi siempre se muestra cierta iniciativa en realizar trabajos en equipo, demostrando de esta manera que si existe la cooperación entre los compañeros para el cumplimiento de las metas y objetivos de la municipalidad. También se señala que el 29,8% considera que la iniciativa de generar sinergias entre los trabajadores por parte de los jefes de áreas solo ocurre solo a veces. Por otro lado, el 19% considera que rara vez suelen trabajar en equipo de acuerdo a su área, mientras que un 8.3% indican que nunca formaron grupo de acuerdo a sus áreas, lo que se podría interpretar que el porcentaje de trabajadores que contestaron que casi nunca y nunca, no tienen alguien quien les incentive a trabajar, lo que conllevaría a que en un corto o largo plazo se pierda el compañerismo y la falta de cooperación entre los trabajadores, y junto a ello, un ambiente laboral pesado

Tabla 36

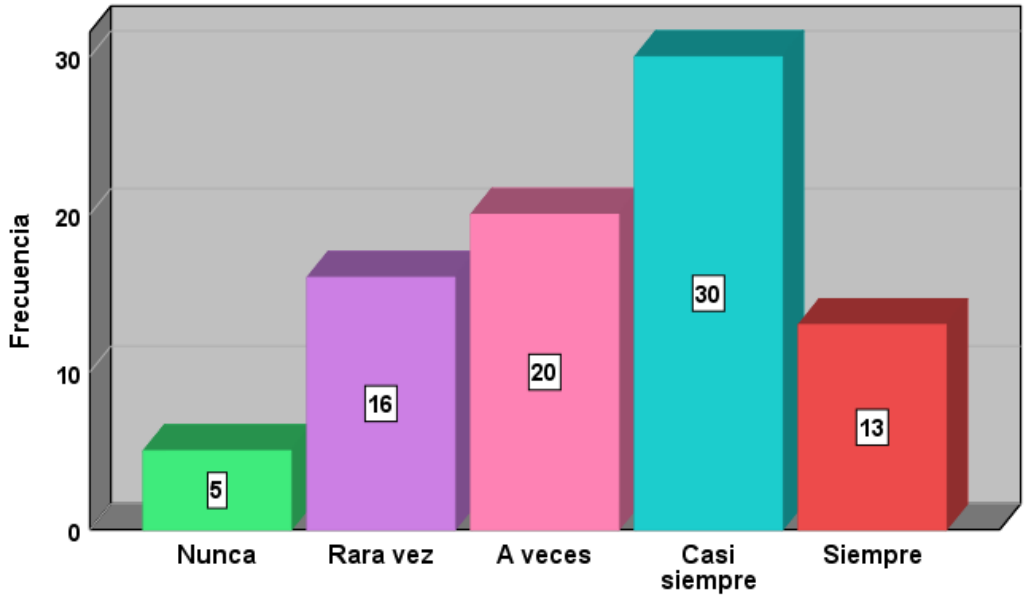
P35. ¿Considera que se obtienen mejores resultados trabajando grupalmente que si lo hicieran cada uno por su lado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,0	6,0	6,0
Rara vez	16	19,0	19,0	25,0
A veces	20	23,8	23,8	48,8
Casi siempre	30	35,7	35,7	84,5
Siempre	13	15,5	15,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 69

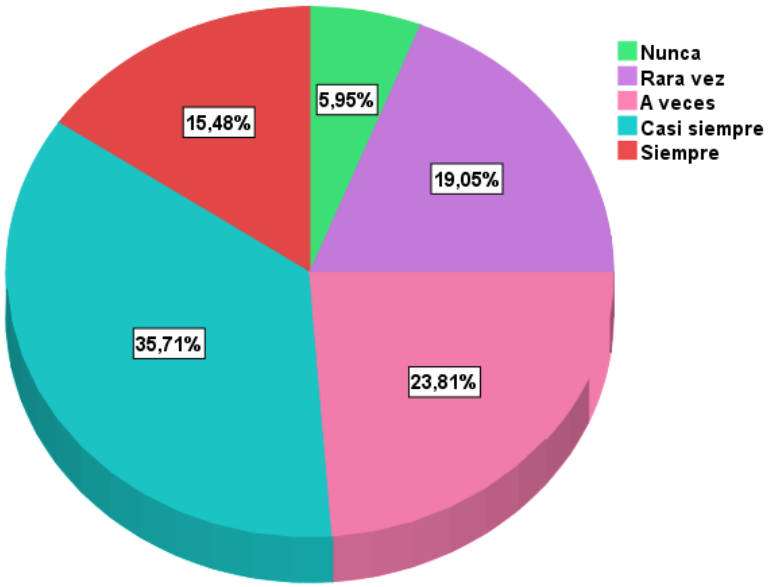
P35. ¿Considera que se obtienen mejores resultados trabajando grupalmente que si lo hicieran cada uno por su lado?



Fuente: SPSS v.25

Figura 70

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P35.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Suele afirmarse que las habilidades sociales son una cualidad muy requerida dentro de las organizaciones en general, dado que en la actualidad se está empezando a darle más importancia a la capacidad de las personas para trabajar en equipo, siendo esta realidad mostrada en la tabla 36 y las figuras 69 y 70, donde de los 84 trabajadores encuestados, 43 opinan que siempre o casi siempre obtienen mejores resultados trabajando de manera grupal (60%); 20 indican que a veces realizaron trabajos de manera conjunta (23,8%), mientras que 16 de los trabajadores dijeron que rara vez se sintieron conformes realizando actividades que necesiten la participación de otras personas (19,0%), y que los 5 trabajadores restantes nunca obtienen mejores resultados trabajando en grupo, puesto que, al tratarse de una institución pequeña, generalmente los conflictos surgen por malos entendidos o por celos profesionales que surgen entre ciertas gerencias, por ello no les gusta trabajar en equipo y a su parecer avanzan más rápido trabajando solos.

Tabla 37

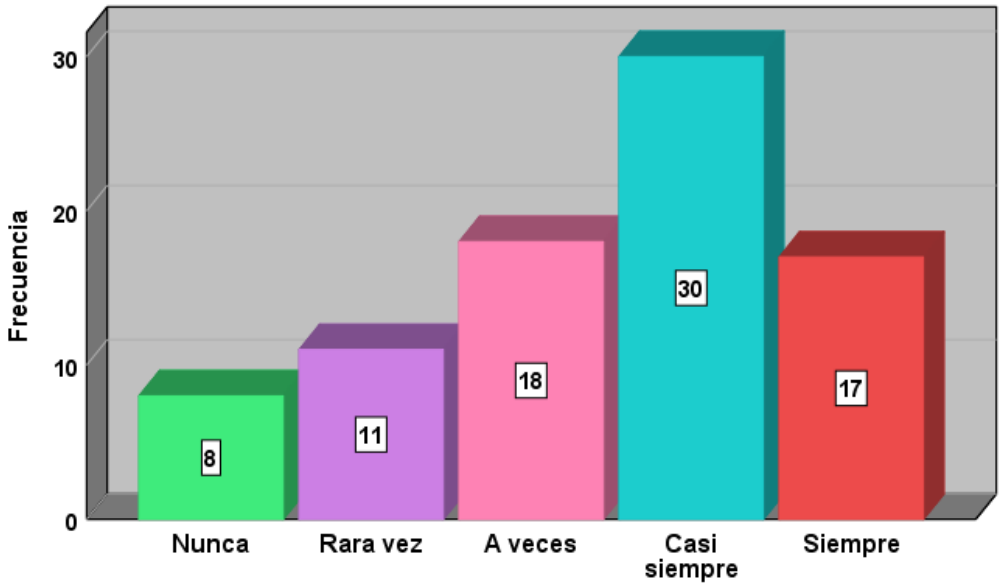
P36. ¿Se ha puesto usted en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en su labor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	9,5	9,5	9,5
Rara vez	11	13,1	13,1	22,6
A veces	18	21,4	21,4	44,0
Casi siempre	30	35,7	35,7	79,8
Siempre	17	20,2	20,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 71

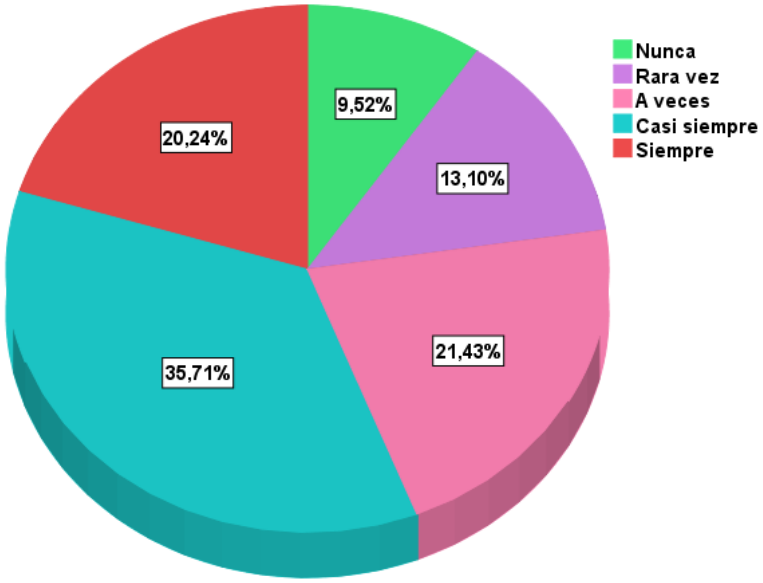
P36. ¿Se ha puesto usted en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en su trabajo?



Fuente: SPSS v.25

Figura 72

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P36.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 37 y las figuras 71 y 72, de los 84 trabajadores encuestados, 47 indican que siempre o casi siempre se han puesto en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en lo que realiza, el cual representa un 55,9%; 18 indican que algunas veces sintieron esa empatía por algún compañero, siendo esto representado por el 21,4% de trabajadores; por otro lado, 11 trabajadores dijeron que sus compañeros no suelen ayudarlos y ponerse en su lugar (13,1%), mientras que los 8 trabajadores restante mencionan que nunca ningún compañero mostró cierto interés por entender a sus compañeros (9,5%). En ese sentido, teniendo como base los resultados obtenidos se debe recalcar que más del 50% de trabajadores se pusieron en el lugar del otro mostrando de esa manera una empatía en el entorno laboral. Así mismo, aproximadamente el 40% nos indica que aún falta mejorar la conexión entre los trabajadores que permita desarrollar la empatía entre ellos.

4.2. Contraste de Hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad de los datos obtenidos

Debido a que los datos recopilados corresponden a una escala ordinal, la distribución probabilística de sus frecuencias viene a ser de naturaleza no paramétrica, por lo cual no correspondería a una distribución normal la misma que es paramétrica; por lo que se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra empleada consta de 84 elementos, y al ser mayor a 50, ha permitido contrastar la hipótesis de normalidad, la cual se rechaza o se valida según el valor p calculado para el conjunto de datos empleado en el presente estudio y compararlo con el nivel de significancia establecido inicialmente. Los resultados de tal análisis se muestran en la tabla 38.

Tabla 38

Prueba de normalidad de los datos empleados

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Comportamiento Organizacional	,072	84	,000
Variable 2: Habilidades Gerenciales	,093	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 38 se puede notar que el valor p resultó igual a 0,000 el cual es menor que nivel de significancia establecido a priori (α = 0,05), por lo que procede el rechazo de la hipótesis de normalidad y se deduce que los datos empleados no siguen una distribución normal.

Nivel de correlación entre las variables

En cuanto al análisis de la posible correlación entre las variables y/o sus dimensiones, dado que se tiene una distribución no paramétrica, se ha empleado como estadístico de análisis al coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman (ρ) el mismo que permitió medir la intensidad de la correlación de acuerdo al intervalo al cual pertenece según su cercanía a cero (0) o a la unidad (1) se calificará desde muy débil hasta muy fuerte. La escala de la intensidad de correlación se muestra en la tabla 39.

Tabla 39

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa "perfecta"
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa "muy alta"
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa "alta"
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa "moderada"
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa "baja"
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa "muy baja"
0	"Nula"
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva "muy baja"
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva "baja"
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva "moderada"
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva "alta"
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva "muy alta"
1	Positiva "perfecta"

Fuente: Hernández et al., 2014

4.2.2. Contraste de la Hipótesis General

H_0: No existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

H_1: Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia $\alpha < 0,05$; se utilizó el método del valor crítico o valor p, el mismo que fue calculado empleando como insumo básico al coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 40

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1 Comportamiento organizacional y la Variable 2 Habilidades gerenciales

Correlaciones

			Comportamiento Organizacional	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Software SPSS v.25

Criterio de contrastación

Tomando en cuenta que el nivel de significancia que se obtuvo es de p=0.000, el cual es menor a 0.05, para el juicio de la validación hipotética se definirá de la siguiente manera: se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); en caso de que ocurra lo opuesto, es decir, que si la significancia es mayor a o.05, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

Interpretación:

Dentro de la tabla 40, se pudo apreciar que se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.630, evidenciando una correlación positiva y muy alta entre las variables comportamiento

organizacional y habilidades gerenciales. Además, se obtuvo un valor de p=0.000 que es menor a 0.05; por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), afirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales en el personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

4.2.3. Contraste de la Primera Hipótesis Específica

H0: No existe una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Tabla 41

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1 Comportamiento individual en la organización y la Variable 2 Habilidades gerenciales

Correlaciones

			Comportamiento individual en la organización	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Comportamiento individual en la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

A partir de la tabla 41, se puede apreciar que al calcular el valor del coeficiente de correlación de rangos Rho Spearman, se obtuvo que el mismo resultó igual a 0.610, evidenciando una correlación positiva y moderada entre la dimensión comportamiento individual en la organización y la variable habilidades gerenciales. En base al mencionado coeficiente se pudo hallar también el valor p el mismo que arrojó el valor de 0.000 que al ser menor a 0.05 se interpreta como que la probabilidad de haber obtenido un error en el resultado suponiendo que la hipótesis nula H_0 es falsa es prácticamente cero; por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), afirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales en el personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

4.2.4. Contraste de la Segunda Hipótesis Específica

H_0: No existe una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

H_1: Existe una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Tabla 42

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2 Comportamiento grupal en la organización y la Variable 2 Habilidades gerenciales

Correlaciones

			Comportamiento grupal en la organización	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Comportamiento grupal en la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

De la tabla 42, se pudo apreciar que se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.528, evidenciando una correlación positiva y moderada entre la dimensión comportamiento grupal en la organización y la variable habilidades gerenciales. Además, se obtuvo un valor de p=0.000 que es menor a 0.05; por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), afirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales en el personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

4.2.5. Contraste de la Tercera Hipótesis Específica

H0: No existe una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Tabla 43

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3 Estructura organizacional y la Variable 2 Habilidades gerenciales

Correlaciones

			Estructura organizacional	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 43, se pudo apreciar que se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.688, evidenciando una correlación positiva y moderada entre la dimensión estructura organizacional y la variable habilidades gerenciales. Además, se obtuvo un valor de p=0.000 que es menor a

0.05; por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), afirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales en el personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, que fue determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la municipalidad distrital de Yuruá, año 2022, se aplicó una encuesta a 84 trabajadores administrativo, donde se encontró que entre ambas variables existe un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.630 y p= 0.0000, demostrándose así una relación positiva moderada entre ellos. Este resultado guarda cierta similitud con los obtenidos por Pillihuamán (2019), quien en su investigación "*Comportamiento Organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019*", ejecutado en Ucayali, obtuvo como resultado un coeficiente de correlación igual a 0.488 entre sus variables comportamiento organizacional y la productividad laboral, afirmando de esta manera la existencia de una relación afirmativa moderada entre ellas.

En relación al primer objetivo específico, que fue precisar qué tipo de relación existe entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la municipalidad distrital de Yuruá, año 2022, se aplicó una encuesta a 84 trabajadores administrativo, donde se encontró que entre ambas variables existe un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.610 y p= 0.0000, demostrándose así una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Este resultado es similar a los obtenidos por Navarro (2017), quien en su investigación "*habilidades gerenciales y trabajo en equipo en los Gobiernos Regionales – Perú 2017*", realizada en Perú, consiguió como resultado un coeficiente de correlación

equivalente a 0.731 entre las dimensiones habilidades interpersonales y afectiva, demostrando de esta manera la existencia de una relación positiva y alta entre ellas.

Referente al segundo objetivo específico, que fue especificar qué tipo de relación existe entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la municipalidad distrital de Yuruá, año 2022, se aplicó una encuesta a 84 trabajadores administrativo, donde se encontró que entre la dimensión y la variable existe un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.528 y p= 0.0000, demostrándose así una relación positiva moderada entre ellos. Este resultado evidencia cierto parecido con los que obtuvo Pillihuaman (2019), quien en su investigación "*Comportamiento Organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019"*, ejecutado en Ucayali, obtuvo como resultado un coeficiente de correlación igual a 0.495 entre su dimensión comprimo que estuvo orientado hacia el comportamiento grupal y la variables productividad laboral, afirmando de esta manera la existencia de una relación afirmativa moderada entre ellas.

En cuanto al tercer objetivo específico, que fue identificar qué tipo de relación existe entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la municipalidad distrital de Yurúa, año 2022, se aplicó una encuesta a 84 trabajadores administrativo, donde se encontró que entre la dimensión y la variable existe un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.688 y p= 0.0000, demostrándose así una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Este resultado guarda cierta similitud con los que obtuvo García, Celis y Contreras (2020), quienes en su investigación "*Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación*", ejecuta en Colombia, consiguieron como resultado un coeficiente de correlación equivalente a 0.641 entre su dimensión y estructura organizacional y la variable habilidades gerenciales, demostrando de esta manera la existencia de una relación positiva y alta entre ellas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Esto se fundamenta por el valor del coeficiente Rho de Spearman, el cual resultó igual a 0.630, lo que refleja la presencia de una correlación positiva y moderada. En base a este parámetro se obtuvo como valor p a 0,000 el mismo que siendo menor a la significancia establecida a priori (α = 0,05) permitió afirmar que entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales existe una relación significativa.

Existe una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

El coeficiente Rho de Spearman resultó 0,610 lo que muestra que existe una correlación positiva y moderada; al mismo tiempo al haberse calculado el valor p = 0,000 (menor que la significancia α = 0,05) dio el argumento para poder afirmar que entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales existe una relación significativa.

Existe una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales es de 0.528, lo que muestra la existencia de una correlación positiva y moderada, así mismo, se obtuvo como valor p=0,000 habiéndose encontrado evidencia empírica suficiente para afirmar que el comportamiento grupal en la organización se relaciona significativamente con las habilidades gerenciales.

Existe una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Para la dimensión estructura organizacional y la variable habilidades gerenciales se encontró un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.688, lo que refleja la presencia de una correlación positiva y moderada, además habiéndose encontrado que su respectivo valor p=0,000 (menor que la significancia α = 0,05), es posible establecer que entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales existe una relación significativa.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una investigación similar en un contexto geográfico más amplio tal como una municipalidad provincial o gobierno regional para medir la relación que podría existir entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales. Esto ha de permitir la emisión de conclusiones mucho más genéricas para el sector público nacional y poder diseñar las medidas para mejorar o corregir las condiciones actuales.

- Se recomienda realizar reuniones mensuales para conversas sobre los problemas que se puedan dar dentro de la organización y así solucionarlo de una buena manera, además se podrán reconocer a los trabajadores que tu vieron un buen desempeño y lograron sus metas plantadas por la municipalidad.

- Se recomienda poner en práctica la escucha activa, ya que es fundamental para tener un rendimiento exitoso en la organización, así mismo respetar las ideas o pensamientos que nos dan.

- Se recomienda la implementación de estrategias gerenciales y el mejoramiento del área de trabajo en la Municipalidad Distrital de Yuruá para en el personal, para que de esa manera facilita el trabajo organizacional en equipo a su vez esa implementación tendrá un valor significativo en el comportamiento individual de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la investigación científica.* Ediciones UTMACH.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. (*3ra. ed.). Bogotá: Editorial Pearson.

Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Editorial ESPE.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.* México: McGraw Hill.

Clavero, F. (2016). *Habilidades Cognitivas*. Buenos Aires: Editorial Pirámide.

Cruz, V., Salanova, M. y Martínez I. (2013) Liderazgo transformacional y desempeño grupal: unidos por el engagement grupal. *Revista de Psicología Social 28(2),* 183-196. http://dx.doi.org/10.1174/021347413806196762

Griffin, R. (2011). *Administración*. México D.F.: Cengage Learning Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed).* México: McGraw Hill Education.

Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro, G. (2017) Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias 3(2),* 311-333. http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i2.332

Jaimes, S., Márquez, J. y Pernía, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo FESC, 5*(10), 23-26. https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/73

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Editorial McGraw-Hil

Martínez, A. y Nosnik, A. (2005). *Comunicación Organizacional Práctica*. México: Editorial Trillas.

Molina, L., Briones, I. y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias, 2*(4), 498-510). http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275

Montero, K., Rojas, M. y Nava, L. (2020). Habilidades Gerenciales aplicadas por docentes de aulas para el fortalecimiento de la enseñanza- aprendizaje en el nivel de secundaria de la unidad educativa Ernesto Flores Fuenmayor del Municipio Miranda, Estado Zulia. *Panorama, 14*(27), 146- 161.

Ñaña, C y Rodríguez, W. (2017*). Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. https://hdl.handle.net/20.500.12394/4253

Olaz A. (2013) El Clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariables. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, 56 (4), 12-15. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002

Paredes, D. (2017). *La relación de las habilidades gerenciales en el proceso administrativo de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) dedicadas al comercio ubicadas en Ciudad Obregón, Sonora, México.* [tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. http://eprints.uanl.mx/id/eprint/16996

Recalde, I. (2016*). La relación interpersonal y el clima organizacional de la Compañía de transporte pesado TRANSCAMOVICH Cía. Ltda. de la Ciudad de Latacunga*. [tesis de pregrado]. http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23160

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (1° edición).* México: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15).* México: Pearson.

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales.* Valencia: Acde.

Rodríguez, M. E. (2005). Habilidades cognitivas y competencias sociales. *Enunciación 10*(1), 123- 132. https://doi.org/10.14483/22486798.462

Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica.* Universidad de los Andes.

Torres, M., González, F. y Ullon, E. (2018). *Habilidades sociales: Detección en alumnos del primer curso de la carrera de Contabilidad en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Este en Ciudad del Este, Paraguay*. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria.

Tovar, R. A. (2012). *Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe Ediciones.

Tintaya, P. (2019) Psicología y Personalidad. *RIP 21*(4), 115-134. http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n21/n21_a09.pdf

Villaplana, Á. C. (2010). Las capacidades tecnológicas como base para el desarrollo. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación", 10*(1), 1-19.

Wetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas (8va. ed.).* México D.F.: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022					
VARIABLES	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DEFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	"Es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos" (Chiavenato, 2009, p. 6).	"Es una herramienta que necesaria para el beneficio de todo tipo de empresa y entidades, donde incluyen el comportamiento individual, grupal y la estructura organizacional" (Molina, Briones y Arteaga, 2016, p. 500).	**Comportamiento individual en la organización**	Personalidad	Ordinal
				Motivación	
				Aprendizaje	
			Comportamiento grupal en la organización	Toma de decisiones grupales	
				Desempeño grupal	
				Comunicación organizacional	
			Estructura organizacional	Cultura organizacional	
				Ambiente laboral	
				Tecnología organizacional	
HABILIDADES GERENCIALES	"Son las capacidades que un individuo posee para ejercer el liderazgo y realizar coordinaciones correctamente y con facilidad" (Griffin, 2011, p. 22).	"Conjunto de habilidades que permiten afrontar problemas organizacionales, adaptarse con facilidad a los cambios y relacionarse adecuadamente con otras personas" (Whetten y Cameron, 2011, p. 167).	**Habilidades cognitivas**	Conocimiento de la teoría administrativa	Ordinal
				Conocimientos abstractos	
				Conocimientos financieros	
			Habilidades tecnológicas	Manejo de programas y aplicativos computacionales	
				Manejo de sistemas organizativos	
				Manejo de sistemas de automatización	
			Habilidades sociales	Negociación con clientes y proveedores	
				Interacción en redes sociales	
				Generación de sinergias	
				Empatía con los colaboradores	

Anexo 2: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE 1</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?</td><td>Determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td rowspan="3">COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicado
(Salinas, 2012, p.44)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional
(Alan y Cortez, 2018, p.46)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?</td><td>Precisar qué tipo de relación existe entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>Existe una relación significativa entre el comportamiento individual en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Hipotético deductivo
(Sánchez, 2018, p. 67)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE 2</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No Experimental transversal
(Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?</td><td>Especificar qué tipo de relación existe entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>Existe una relación significativa entre el comportamiento grupal en la organización y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td rowspan="3">HABILIDADES GERENCIALES</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td><td rowspan="2">POBLACIÓN: Son los 84 trabajadores administrativos que figuran en el CAP de enero del 2022. (N=84).
MUESTRA: Debido a que se tiene una población pequeña, se incluirá como muestra a los 84 trabajadores. (n = 84)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022?</td><td>Identificar qué tipo de relación existe entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>Existe una relación significativa entre la estructura organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.</td><td>TÉCNICA: Encuesta
INSTRUMENTO: Cuestionario</td></tr>
</table>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Objetivo: Determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Nota: Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: **Personalidad**					
P1. ¿Sus compañeros de trabajo muestran actitudes apropiadas al momento de afrontar situaciones difíciles?	1	2	3	4	5
P2. ¿Considera que sus compañeros poseen una personalidad capaz de adaptarse a diversas situaciones?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Motivación**					
P3. ¿La municipalidad le brinda algún reconocimiento como motivación por el cumplimiento eficiente de sus actividades?	1	2	3	4	5
P4. ¿Considera que la entidad le reconoce lo suficiente por su buen desempeño en el trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Aprendizaje**					
P5. ¿La municipalidad les brinda capacitaciones para fortalecer sus capacidades laborales?	1	2	3	4	5
P6. ¿Considera que sus conocimientos son los adecuados para realizar sus funciones?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Toma de decisiones grupales**					
P7. ¿Considera que las decisiones que se toman en la entidad contribuyen al bienestar de la población?	1	2	3	4	5
P8. ¿Ha sido partícipe de alguna forma en las decisiones tomadas dentro de la municipalidad?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Desempeño grupal**					

P9. ¿Considera que dentro de la municipalidad se está llevando una adecuada asignación de tareas?	1	2	3	4	5
P10. ¿Participa con frecuencia en los trabajos de equipo a nivel institucional?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Comunicación organizacional**					
P11. ¿La comunicación es apropiada entre los trabajadores de la municipalidad?	1	2	3	4	5
P12. ¿Considera que por medio de una buena comunicación se han logrado resolver los conflictos originados en el trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Cultura organizacional**					
P13. ¿Cree que la entidad en la que labora tiene definida su cultura organizacional?	1	2	3	4	5
P14. ¿La cultura organizacional transmite un sentido de identidad generando un compromiso en los trabajadores?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Ambiente laboral**					
P15. ¿Considera que la municipalidad provee de un buen ambiente laboral a sus trabajadores?	1	2	3	4	5
P16. ¿Dispone usted del equipamiento y condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Tecnología organizacional**					
P17. ¿Considera que la tecnología existente en su centro de trabajo facilita las relaciones laborales?	1	2	3	4	5
P18. ¿El uso del internet ha facilitado la comunicación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: HABILIDADES GERENCIALES

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022

Fecha: Encuestador: N°

Objetivo: Determinar qué tipo de relación existe entre el comportamiento organizacional y las habilidades gerenciales del personal de la Municipalidad Distrital de Yuruá, año 2022.

Nota: Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: **Conocimiento de la teoría administrativa**					
P19. ¿Viene recibiendo capacitación en temas administrativos?	1	2	3	4	5
P20. ¿Ha seguido estudios superiores de administración de empresas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Conocimientos abstractos**					
P21. ¿Tiene conocimientos de estadística?	1	2	3	4	5
P22. ¿Ha realizado cálculos matemáticos en su trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Conocimientos financieros**					
P23. ¿En los últimos dos años, ha recibido alguna capacitación en finanzas?	1	2	3	4	5
P24. ¿Puede elaborar un flujo de caja?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Manejo de programas y aplicativos computacionales**					
P25. ¿Utiliza algún programa o software en su trabajo?	1	2	3	4	5
P26. ¿Conoce los sistemas empleados en la gestión pública?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Manejo de sistemas organizativos**					
P27. ¿Considera conveniente utilizar un sistema que le permita organizar mejor las tareas de la institución?	1	2	3	4	5
P28. ¿Utiliza algún programa para gestionar su área laboral?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Manejo de sistemas de automatización**					
P29. ¿Cree que hay tareas repetitivas que podrían ser hechas por un software o sistema?	1	2	3	4	5
P30. ¿Podría hacer un diagrama que explique cómo funcionaría un sistema automático que pueda hacer una tarea de su área de trabajo?	1	2	3	4	5

INDICADOR: **Negociación con clientes y proveedores**					
P31. ¿Cree que puede lograr un mejor precio si negociara directamente con los proveedores?	1	2	3	4	5
P32. ¿Se considera capaz de calmar a un usuario que reclama alterado por lo que considera un mal servicio?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Interacción en redes sociales**					
P33. ¿Utiliza las redes sociales para dar a conocer los avances de su trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Generación de sinergias**					
P34. ¿Fomentan el trabajo en equipo en su área?	1	2	3	4	5
P35. ¿Considera que se obtienen mejores resultados trabajando grupalmente que si lo hicieran cada uno por su lado?	1	2	3	4	5
INDICADOR: **Empatía con los colaboradores**					
P36. ¿Se ha puesto usted en el lugar de un compañero de trabajo o un colaborador que está fallando en su labor?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N°4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS PERSONALES:

3.1. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** PARDO HIDALGO, CLEMENTE

3.2. **GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

3.3. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

3.4. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022

3.5. **AUTORAS DEL INSTRUMENTO:** ANGÉLICA PATRICIA TORRES CÁRDENAS y SANDY KATHERINNE TEJADA ISUIZA

3.6. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS VARIABLES COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL y HABILIDADES GERENCIALES

IV. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					108	76
TOTAL						18

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA 26-04-22

Firma del experto: .....

DNI: 00093500

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

V. DATOS PERSONALES:

5.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: NAVARRO JANAMPA, FÉLIX

5.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

5.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

5.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022

5.5. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: ANGÉLICA PATRICIA TORRES CÁRDENAS y SANDY KATHERINNE TEJADA ISUIZA

5.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS VARIABLES COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL y HABILIDADES GERENCIALES

VI. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					89	95
TOTAL						18

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Puc. 26-04-2022

Firma del experto: .....

DNI: 00109352

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: RAMOS REÁTEGUI, MARCELO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURUÁ, AÑO 2022

1.5. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: ANGÉLICA PATRICIA TORRES CÁRDENAS y SANDY KATHERINNE TEJADA ISUIZA

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS VARIABLES COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL y HABILIDADES GERENCIALES

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				17	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total					124	57
TOTAL						18

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA 28/04/22

Firma del experto: .....

DNI: 00031846