



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y comportamiento organizacional en el
personal administrativo en una municipalidad provincial en la
Región Ayacucho, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Huamani Chochoca, Gabriel Florentino (orcid.org/0000-0003-0018-6338)

ASESOR:

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (orcid.org/0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, social y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi esposa Sebastiana Rosario, a ella especialmente le dedico esta Tesis. Por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, por su amor, por ser tal y como es, porque la quiero. Es la persona que realmente me llena internamente para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo de mí. Nunca le podré estar suficientemente agradecido. A mis hijos Lenin y Gonzalo, ustedes fueron mi mayor inspiración para convertirme en profesional, los amo profundamente.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

También agradezco a mi asesor de tesis por su paciencia y esmero en darnos su tiempo de aprendizaje para entregar un buen trabajo académico.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de la variable habilidades blandas y sus dimensiones en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022	19
Tabla 2. Niveles de la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022.	20
Tabla 3. Prueba de hipótesis general	21
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica uno	22
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica dos	23
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica tres	24
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica cuatro	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. También, así como conocer y comparar los niveles de las variables en cada una de sus dimensiones en la entidad municipal planteada. La parte metodológica utilizada fue de tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transeccional. Se aplicó como instrumento de investigación el cuestionario. La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigida al personal administrativo. Se trabajó con una muestra de 92 participantes. La principal conclusión es que se cumplió con el objetivo de hallar la relación entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,879. Por ello, se da un grado de relación entre variables de forma positiva moderada.

Palabras clave: habilidades blandas, comportamiento organizacional, personal administrativo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between soft skills and organizational behavior in the administrative staff in a Provincial Municipality in the Ayacucho Region, 2022. Also, as well as knowing and comparing the levels of the variables in each of its dimensions in the proposed municipal entity. The methodological part used was of the type of basic research, quantitative approach, correlational level and a non-experimental design of transectional cut. The questionnaire was applied as a research instrument. The data collection technique was the survey addressed to the administrative staff. We worked with a sample of 92 participants. The main conclusion is that the objective of finding the relationship between soft skills and organizational behavior was met, with a p-value of $0.000 < 0.050$, and a correlation coefficient of 0.879. Therefore, there is a degree of relationship between variables in a moderate positive way.

Keywords: soft skills, organizational behavior, administrative staff.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe mucha dificultad para conseguir un empleo y que logre ser exitoso, en razón de no depender de los grados y estudios académicos de los profesionales; sino por el contrario se ha procurado comenzar con la aplicación de ciertas técnicas. Estas técnicas vienen siendo estudiadas desde hace varias décadas y se aplican en distintos ámbitos.

A nivel internacional, de acuerdo a un informe de la Organización Internacional del Trabajo (2021) diversos países de todo el mundo se encuentran en la búsqueda de talentos que puedan entablar comunicación, liderar situaciones difíciles y mantenerse resilientes ante la competitividad en las organizaciones. Estas competencias claves resultan de uno de los elementos relevantes de la empleabilidad como para las empresas que los emplean, porque permite que el personal acceda a un trabajo decente y que las empresas se vuelven más competitivas. Es por ello, que las habilidades blandas son la mejor inversión de potenciar al recurso humano en una compañía, cualquier gerente busca que su equipo trabajo maneje no solamente habilidades técnicas, también buscan que busca que tengan habilidades personales.

A nivel nacional, según el Ministerio de Trabajo (2018) no nos encontramos ajenos a estar en una realidad similar a lo que enfrentan algunos países, en razón de que constantemente existe un gran número de porcentaje de profesionales que no pueden permanecer establemente en su trabajo. La falta cualidades personales como la inteligencia emocional y social pueden ser un factor crítico en el rendimiento laboral, si no tenemos un buen trato con los demás compañeros de trabajo aspectos como la paciencia y flexibilidad se vuelven inhóspitos en el día a día. Y es que, el informe elaborado por el ministerio mencionado hallo que las empresas tienen problemas en encontrar personal, puesto que un 42% asegura que una escasez de postulantes y un 34% que los candidatos en las entrevistas se determinaron que no poseen habilidades blandas.

Así también, la revista Andina (2019) señaló que, en épocas anteriores, las organizaciones solo se enfocaban en los resultados, sin importar como lo lograban; sin embargo, ahora, si bien sigue siendo vital lograr las metas, pero es relevante el cómo se logran, y esto es a través de las habilidades blandas.

A nivel local, en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, se encontró que el personal contratado; a diferencia del personal no contratado, no han mostrado un nivel adecuado en las aptitudes no técnicas en su forma de trabajo, la interacción con sus colegas muchas veces no es reciproca. Esto sucede por una serie de elementos que son la causa del problema como son la falta de comunicación, escucha, gestión y la empatía, lo cual, se traduce a necesidad de habilidades blandas. Y es que éstas son importantes para el éxito de la mayoría de empleadores. Después de todo, casi cualquier trabajo requiere que los trabajadores se relacionen con otros de alguna forma. Asimismo, el mal manejo de las habilidades blandas ha traído como consecuencia en el municipio que los individuos que la componen han afectado el comportamiento en la organización, ya que el control que se maneja actualmente no es el adecuado, como es la baja productividad, malas conductas, falta de trabajo en equipo y no alcanzar los objetivos pactados, lo que se quiere decir, es que posiblemente el comportamiento organizacional resultó convertirse en un elemento perjudicado debido al mal manejo de las habilidades blandas.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se plantea el problema de investigación, teniendo como problema general: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022? De igual forma se tienen los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la comunicación con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022?; (2) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022?; (3) ¿Cuál es la relación entre la personalidad con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022?, y (4) ¿Cuál es la relación entre la creatividad con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022?

Planteado los objetivos de la investigación, se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre habilidades blandas con el comportamiento organizacional en el personal contratado en una Municipalidad Provincial en la

Región Ayacucho, 2022. Asimismo, se tienen los siguientes objetivos específicos: Primero, determinar la relación entre la comunicación con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; segundo, determinar la relación entre el liderazgo con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; tercero, determinar la relación entre la personalidad con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; y, cuarto, determinar la relación entre la creatividad con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021.

Con respecto a las hipótesis de la investigación, se estableció como hipótesis general: existe relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021. En se mismo sentido, se tienen las siguientes hipótesis específicas: primero, existe relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; segundo, existe relación significativa entre el liderazgo y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; tercero, existe relación significativa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021; y, cuarto, existe relación significativa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente apartado inicia en dos fases, se comienza con los antecedentes de las variables de estudio y en la segunda fase se describen las teorías bases que sostienen nuestra argumentación.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Obando (2020) en su tesis se fijó como meta general establecer si existe alguna dependencia entre las habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Por lo tanto, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la extracción de datos utilizó una muestra de 30 colaboradores del municipio que se les aplicó una encuesta por variable de estudio en escala de Likert. Los resultados de la investigación hallaron un nivel de significancia igual a 0.010 ($p < 0.05$) y una correlación de Pearson igual 0.741. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta.

A su vez, Guamán y Jiménez (2021) en su tesis se centraron en su objetivo general de identificar si existe alguna vinculación entre El comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. Por lo tanto, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de información usaron una muestra compuesta de 54 trabajadores del municipio expuesto, a los cuales se les aplicó una encuesta por variable de estudio, que está constituido por 40 ítems para la primera variable y 15 ítems para la segunda variable. Los resultados de la investigación identificaron un nivel de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$) y una correlación de Rho = 0.729. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta.

Similarmente, Lara y Cortez (2019), en su tesis se propusieron como objetivo general hallar si existe alguna vinculación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua. Por lo tanto, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no

experimental y de corte transversal. Para la recolección de información usaron una muestra compuesta de 63 colaboradores del municipio mencionado, a los cuales se les aplicó una encuesta por variable de estudio, que está constituido por 40 ítems para la primera variable y 15 ítems para la segunda variable. Los resultados de la investigación identificaron un nivel de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$) y una correlación de $Rho = 0.672$. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta.

En ese mismo sentido, ahora se exponen los antecedentes nacionales, teniendo en cuenta a Flores (2021) en su tesis se planteó como objetivo general encontrar la relación existente entre: Habilidades blandas y comportamiento laboral de la Municipalidad de Los Olivos. Tomó en cuenta una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recopilación de datos utilizó una muestra de 267 colaboradores de su municipio de estudio, a los cuales se les aplicó un formulario constituido en 28 ítems en escala de Likert. Los resultados de la investigación encontraron un grado de significancia igual 0.002 ($p < 0.05$) y un grado de correlación igual 0.371. Concluyeron que sí existió una correlación positiva baja.

Igualmente, Chunga (2018) en su investigación se planteó como objetivo general encontrar la relación existente entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión Sechura. Tomó en cuenta una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recopilación de datos utilizó una muestra de 40 colaboradores de su municipio de estudio, a los cuales se les aplicó un formulario por variable escala de Likert. Los resultados de la investigación encontraron un grado de significancia igual 0.000 ($p < 0.05$) y un grado de correlación igual 0.871. Concluyeron que sí existió una correlación entre variables y el nivel fue positivo alto.

A su vez, Córdova et al. (2021) investigación se propuso determinar la dependencia entre las habilidades blandas y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo. El enfoque de investigación es cuantitativo, nivel descriptiva - correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Fueron 159 trabajadores de administrativos de dicha universidad que

se tomó como muestra, los cuales respondieron a un formulario para recopilar los datos. Los resultados de la investigación encontraron un nivel de significancia de p -valor < 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.723. Concluyó que halló una correlación positiva alta.

Por igual, Castillo (2019) en su tesis se propusieron como objetivo general hallar la analogía entre las Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Por lo tanto, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de información usaron una muestra compuesta de 44 colaboradores del municipio mencionado, a los cuales se les aplicó una encuesta por variable de estudio en escala de Likert. Los resultados de la investigación identificaron un nivel de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$) y una correlación de $Rho = 0.607$. Concluyó que hubo una dependencia entre variantes, asimismo, el coeficiente de correlación fue positiva alta.

Por último, Arrellano (2021) en investigación se proyectó como objetivo encontrar el grado de vinculación entre las habilidades blandas y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ignacio Escudero, Piura. El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, tipo básico, diseño no experimental y de corte transversal. Para la compilación de información se basó en la técnica de la encuesta en escala de Likert, que aplicó a 95 funcionarios del municipio de estudio. Los resultados encontraron una Sig. (bilateral) de p -valor igual a 0.000 y en la correlación halló un $Rho = 0.433$. Se concluyó que ambas variables tuvieron un grado de vinculación y de acuerdo a la escala de Rho Spearman se encuentran a un nivel positivo medio.

En relación a las bases científicas, a continuación, se precisa la información que sustentan las variables, mencionando como primer autor base a García (2020) que define a las habilidades blandas como cualidades personales que permiten interactuar de forma afectiva y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona y las experiencias que va adquiriendo en su desarrollo para resolver problemas y la gestión de sus tareas.

Además, son competitividades no técnicas que corresponden a la forma en cómo se labora, en otras palabras, cómo te interrelacionas con las personas de tu alrededor, la forma de afrontar problemas y como organizar las labores, las cuales se aprenden por medio del trato y relaciones con los demás. Asimismo, Portillo (2017) mencionó que las habilidades blandas son aquellas capacidades que tiene las personas al resolver de manera eficaz los problemas al afrontar diversas situaciones pueden ser nuevas o difíciles. De tal manera las habilidades intervienen en el desempeño de la persona en sus labores, en el ámbito familiar y social.

Igualmente, Griffin y Care (2015) afirman que para mejorar las habilidades blandas se debe fomentar talleres donde se planifiquen y se ejecuten el trabajo colaborativo y el trabajo cooperativo, y que se desarrolle actividades donde se promueva la empatía el dialogo fluido. Para tal efecto, Tulgan (2015) expresa que las habilidades blandas son comportamientos, rasgos de personalidad y hábitos de trabajo, como la colaboración, el pensamiento crítico, la perseverancia y la comunicación, que ayudan a las personas a prosperar en el trabajo. Aunque muchas trayectorias profesionales requieren habilidades técnicas especializadas. Mientras que, Sonmez (2020) explica que cualquier profesional puede realizar mejor su trabajo si trabaja bien con otros y contribuye con positividad a su equipo, por lo tanto, a medida que las empresas continúan buscando talentos que se puedan relacionar con otros, mayor será la necesidad de las habilidades blandas.

Respecto a las características de las habilidades blandas, Moraleja (2018) resalta que dependen de rasgos como la inteligencia emocional, los valores y la ética de trabajo. Si bien las personas pueden mejorar sus habilidades blandas a través del aprendizaje y la práctica, estos talentos dependen en gran medida de las disposiciones innatas de los candidatos y sus creencias preestablecidas sobre la responsabilidad y el respeto. Además, Hiriyappa (2018) adiciona que las organizaciones valoran a los profesionales que tienen fuertes habilidades blandas porque se integran bien en los equipos, colaboran con éxito y, por lo general, hacen que los entornos de trabajo sean más positivos y motivadores.

En cuanto a la importancia, Cordero et al. (2020) expresan que las habilidades blandas son rasgos interpersonales de comportamiento y personalidad que dan forma a la forma en que los empleados trabajan e interactúan con

compañeros de trabajo, gerentes y clientes. Giran en torno a la personalidad, los modales y la actitud de una persona; algunos ejemplos incluyen empatía, integridad, adaptabilidad, gestión del tiempo y creatividad. Asimismo, Espinoza y Gallegos (2020) tomen como relevancia que habilidades blandas empoderan a las personas para maximizar su potencial mediante la aplicación de su inteligencia emocional y fortalezas interpersonales a las tareas y relaciones. Si está interesado en agregar más personas con grandes habilidades blandas a su organización, es posible que se beneficie de revisar las más valiosas.

Respectos a las dimensiones de la primera variable, tomamos en cuenta la definición del autor base que es García (2020), el cual nos indica que las habilidades blandas se componen de una serie de características que le permiten estructurar mejor su esquema:

La dimensión comunicación, se define como la facilidad que tiene una persona para transmitir y hacer llegar un mensaje claro y conciso, con el uso de palabras y lenguaje expresivo efectivo (García, 2020). Un buen comunicador o portavoz debe saber manejar sus propias emociones y la de los demás, tener una capacidad de enfoque para expresar con claridad, seguridad y brevedad en su mensaje, como también es importante que sepa escuchar y comprender el mensaje recibe (Montero, 2016).

La dimensión liderazgo, se establece como son las actitudes de una persona que inspira, influye y motiva a un grupo de personas. Esta característica tiene la particularidad de tomar buenas decisiones, trabajar en equipo y enfoque en los resultados colectivos (García, 2020). El líder de un grupo también debe tener experiencia y credenciales que lo avalen, ya que es la persona cuya responsabilidad recaen en cumplir con los objetivos planteados y dirigida a un equipo de personas para también alcanzar cuyo fin (Rasmus, 2019).

La dimensión personalidad, se fija aquellas capacidades más resaltantes y particularidades de cada persona, estas no solo forman parte de la personalidad relacionada al individuo, sino de las experiencias adquiridas (García, 2020). La personalidad es la manera en la que nos describimos y describimos a los demás; tener gustos y pasatiempos, virtudes y defectos, fortalezas y debilidades, es lo que diferencia a una persona de otra (Littauer y Sweet, 2020).

Y la dimensión creatividad, se deslinda como la habilidad de producir nuevos conceptos o ideas, que normalmente generan soluciones originales. El perfil de estas personas creativas está relacionado a que son auténticas, observadores y de mentalidad abierta (García, 2020). La creatividad necesita de nuevos puntos de vista y horizontes, es una característica que busca diferenciarse para alcanzar el éxito en el perfil profesional y personal, para ello, una persona no debe ponerse límites y buscar aquello que lo motivo a lograr algo (Bree, 2020).

En las teorías relacionadas a la segunda variable, mencionamos como autor base a Chiavenato (2017), quien define al comportamiento organizacional como el estudio sistemático y la aplicación del conocimiento sobre cómo las personas (individuos y grupos) interactúan dentro de una organización, cuyo propósito es mejorar la calidad y bienestar del ambiente de trabajo.

Asimismo, Amorós (2007) expresa que el comportamiento organizacional es el análisis de cómo las personas actúan y se comportan en entornos organizacionales. Explica las dinámicas que surgen entre individuos y grupos en un lugar de trabajo. No analiza cómo los grupos operan juntos, sino cómo se comporta una organización en sí misma, y cómo estos se relacionan e influyen entre sí. Esto se debe a que la sinergia entre sus empleados determinará su eficiencia, por lo que su compatibilidad es esencial para evitar contratiempos.

Igualmente, Molina et al. (2016) el comportamiento organizacional es un estudio que implica examinar y analizar el comportamiento humano en una organización. Una organización puede dividirse en nivel superior (propietarios), nivel medio (gerencia) y bajo nivel (empleados). El comportamiento organizacional estudia la interacción dentro de estos niveles y cómo las personas en diferentes niveles responden o se comportan en una situación.

Trabajar para mejorar el comportamiento organizacional es muy gratificante, ya sea para ahorrar tiempo, aumentar la productividad o aumentar las ganancias. Sin embargo, entrenar, guiar e influir en los miembros de su equipo para que hagan lo correcto en el momento adecuado puede ser física y mentalmente agotador.

Hay tres niveles de comportamiento organizacional que dan forma a la actitud, cultura, comportamiento y percepción de los empleados. Estos niveles comprenden: El individuo, El grupo y La organización.

A medida que su organización continúa creciendo y expandiéndose, se mezclan personas de diferentes orígenes sociales y orientaciones. El choque de opiniones, personalidades y conflictos está destinado a aumentar. Como gerente, esto requiere la necesidad de refinar el comportamiento organizacional de sus empleados, para impulsar el rendimiento, la prestación de servicios, la colaboración entre equipos y, por supuesto, la satisfacción de los empleados.

Una razón clave para analizar el comportamiento organizacional es crear un lugar de trabajo cómodo y alegre que a sus empleados les encantará. Un personal feliz equivale a una mayor satisfacción de los empleados y un mayor rendimiento. Un trabajador infeliz que está decepcionado con una organización se sentirá desanimado y no dará lo mejor de sí. Sin embargo, hacer esto bien puede ser complicado. Lo que es correcto para una persona podría no ser lo mismo para la otra. Algunas personas se sienten agotadas e irritadas por ciertas políticas, prácticas y rutinas, mientras que otras pueden adaptarse a cualquier condición fácilmente. Los gerentes de negocios inteligentes utilizan el conocimiento del comportamiento organizacional para guiarlos en la creación de una jerarquía empresarial adecuada y una relación jefe/empleado.

Por ejemplo, mirar constantemente por encima de los hombros de los empleados implica una falta de confianza y conduce a una experiencia laboral incómoda. Al observar esta tendencia a través de la investigación del comportamiento organizacional, muchas empresas están cambiando a un modelo que permite a los trabajadores elegir cómo trabajan y con quién sobre una estructura jerárquica y estricta que los priva de tal libertad.

Debido a que se basa en el reconocimiento de las diferencias de personalidad de los empleados, les da la voz para contribuir con ideas que afectan su bienestar y la organización. Esto también permite a los gerentes construir una fuerte conexión que se basa en la confianza, la comunicación efectiva y la transparencia con su personal.

En cuanto a la importancia del comportamiento organizacional, Consuelo et al. (2018) nos dicen este concepto describe cómo las personas interactúan entre sí dentro de una organización, como una empresa. Posteriormente, estas interacciones influyen en el comportamiento y el rendimiento de la organización. Para las empresas, el comportamiento organizacional mejora la productividad, agiliza la eficiencia y genera innovación.

En ese mismo sentido, Chiavenato (2017) sostiene que el comportamiento organizacional se esquematiza mediante una serie de factores que se tomaron en cuenta como las dimensiones de la variable: (1) Personas, (2) estructura, (3) tecnología y (4) ambiente.

La dimensión personas, se define como los individuos que integran una organización, donde cada uno tiene una función y cumplimiento de tareas para ser parte de un proceso de actividad económica, que, a su vez, deberá colaborar conjuntamente con los demás miembros de su entorno laboral (Chiavenato, 2017). Las personas o también llamados colaboradores son el insumo más importante para que una organización funcione, ya que son estos individuos que trabajan de forma coordinada y planificada para el sistema de trabajo funcione (De la Villa y Ganzo, 2018). Los indicadores para la dimensión personas son: proactividad y cooperación.

La dimensión estructura, se conceptualiza como la forma en que se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que realizar cada integrante de una organización a través de un modelo jerárquico, cuyo fin es lograr los objetivos establecidos de la entidad (Chiavenato, 2017). La estructura en una organización debe ser planificada y estratégica de acuerdo a la función de especialización de cada trabajador para optimizar el flujo de funcionamiento, dividir las áreas y departamentos de acuerdo a los requerimientos de la normativa de la organización es una parte primordial (Gilli, 2017). Los indicadores para la dimensión estructura son: el sistema de trabajo y el marco normativo.

La dimensión tecnología, se precisa como todas aquellas herramientas y recursos que usan los integrantes de una organización para facilitar su modo de trabajo en cada tarea, reduciendo los errores y transmitiendo más rápido la información (Chiavenato, 2017). La tecnología es una herramienta fundamental que

toda empresa debe estar a la vanguardia, ya que facilita el flujo de la información, permite almacenar y estructuras datos y hace que inclusive la misma organización pueda funcionar en sí misma, además, es importante que la tecnología que adquiere o equipo la organización se renueve cada cierto periodo (Escorsa y Valls, 2003). Los indicadores para la dimensión tecnología son: los recursos y equipos y el sistema digital.

La dimensión ambiente, se sostiene como la percepción de los trabajadores en cuanto a los elementos que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajos y que este mismo deba ser agradable y productivo para que el servidor pueda desarrollar todo su potencial laboral (Chiavenato, 2017). El ambiente o espacio también se refiere a lugar donde un trabajador desarrolla su función para la cual fue contratado, y es que es importante que este brinde la comodidad y plenitud para que las funciones que se ejercen ahí sean con total fluidez, además de contar con los instrumentos necesarios para normal funcionamiento (Alles, 2018). Los indicadores para la dimensión ambiente son: condiciones laborales y manejo de conflictos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada. Según Arias y Covinos (2021) la investigación aplicada parte de un marco teórico y se sustenta de este mismo, su objetivo se centra en formular nuevas teorías o modificar las mencionadas, para aumentar los conocimientos sobre el tema desde un punto de vista científico, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. También se aplica para desarrollar conocimientos en un área específica, lo cual explica las relaciones entre fenómenos del tema.

La presente investigación se basó en el enfoque cuantitativo. Este enfoque expresa mediante una serie de preguntas de indagación para esclarecer los fundamentos planteados. De acuerdo con Hernández et al. (2014), mencionaron que el enfoque cuantitativo empieza afirmando que el conocimiento no debe regirse en principios subjetivos y que este se inicia a través de una causa deductiva, que gracias a un análisis de número de medición y la prueba estadística inferencial, se comprueban las hipótesis anteriormente establecidas.

Al mismo tiempo, la investigación tuvo nivel descriptivo – correccional. Teniendo en cuenta a Caminotti y Toppi (2020) indicaron que el nivel correlacional se orienta en el modo en cómo vemos y conocemos la asociación que existe entre variables en un determinado campo de indagación, a su vez, permite saber el grado dependencia de una variable respecto a otra.

El trabajo de investigación tuvo un diseño de investigación no experimental. Tal como expresan Escobar et al. (2015), este diseño se realiza a través de la observación sin intervenir o manipular el objeto en estudio o tratar de controlar las variables en su desarrollo normal en el campo de estudio. Se utiliza mayormente en las investigaciones de ciencias sociales.

En mención al periodo de investigación, se convenio que sea de corte transversal en el presente año. Como sostiene Salgado (2018), el periodo transversal o transaccional es cuando una investigación se desarrolla solo en el mismo momento que transcurre la operación de los instrumentos y se recolectan los datos para la investigación.

Por último, la investigación se encuadró en un marco de método hipotético deductivo. Baena (2014) mencionó que un investigador que desarrolla este método tiene que seguir un régimen que pueda hallar la solución a un fenómeno de estudio. Por consiguiente, se formula la hipótesis para su corroboración a fin de alcanzar la resolución final de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Para la primera variable, García (2020) define a las habilidades blandas como cualidades personales que permiten interactuar de forma afectiva y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona y las experiencias que va adquiriendo en su desarrollo para resolver problemas y la gestión de sus tareas.

La definición operacional para la primera variable fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto a las habilidades blandas mediante un cuestionario considerando las siguientes dimensiones: (1) Comunicación, (2) liderazgo, (3) personalidad y (4) creatividad, cuya valoración se realizará a partir del instrumento respectivo.

En cuanto a los indicadores para la variable habilidades blandas se tiene los siguientes: Para la dimensión comunicación se han considerado dos indicadores que son la facilidad de palabra y asertividad. Asimismo, para la dimensión liderazgo se han considerado dos indicadores que son la iniciativa y el trabajo en equipo. Además, para la dimensión personalidad se han considerado dos indicadores que son la organización y la sociabilidad. Por último, para la dimensión creatividad se han considerado dos indicadores que son la innovación y el estilo cognitivo.

Por otro lado, es preciso indicar que la presente investigación en relación a la escala de medición se empleará a la Escala de Likert con cinco opciones múltiples de intervalo en el siguiente orden: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la segunda variable, Chiavenato (2017) define al comportamiento organizacional como el estudio sistemático y la aplicación del conocimiento sobre cómo las personas (individuos y grupos) interactúan dentro de una organización, cuyo propósito es mejorar la calidad y bienestar del ambiente de trabajo.

La definición operacional para la segunda variable fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto al comportamiento organizacional mediante un cuestionario considerando las siguientes dimensiones: (1) Personas, (2) estructura, (3) tecnología y (4) ambiente.

En cuanto a los indicadores para la variable comportamiento organizacional se tiene los siguientes: Para la dimensión personas se han considerado dos indicadores que son la proactividad y la cooperación. Además, para la dimensión estructura se han considerado dos indicadores que son el sistema de trabajo y el marco normativo. Asimismo, para la dimensión tecnología se han considerado dos indicadores que son los recursos y equipos y el sistema digital. Por último, para la dimensión ambiente se han considerado dos indicadores que son las condiciones laborales y el manejo de conflictos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación estuvo compuesta por una población de 135 trabajadores de la Municipalidad Provincial Parinacochas. Dalle (2015) afirma el universo en una tesis son aquellos individuos, cosas o ideas que son parte de un estudio para recolectar datos e información. En cuanto a los criterios de inclusión, se tomó en cuenta encuestar solo a estudiantes de nivel secundaria de la I.E. en mención. Mientras que, para los criterios de exclusión no se ha considerado para el desarrollo de la investigación a los estudiantes de nivel primaria de la I.E. en mención.

En cuanto a la muestra de investigación, al total de la población (135) se le aplicó la fórmula del muestreo mediante una serie de valores propios de la misma, dando como resultado 92, por lo tanto, este número calculado se tomó para encuestar y obtener los datos del estudio. En palabras de Dalle (2015), la muestra son aquellos individuos, cosas o ideas que son solo parte perteneciente del universo para ser analizados.

En torno al muestreo la presente investigación optó porque sea aleatorio simple. Bernal (2016) explica que el muestro aleatorio simple es un método de selección de "x" unidades extraídas del conjunto de elementos a indagar, de tal modo que cada una de las muestras posee la misma probabilidad de ser seleccionada.

Con respecto a la unidad de análisis, la presente investigación considero a todos los trabajadores de primera línea de la Municipalidad Provincial Parinacochas de la ciudad Coracora del departamento de Ayacucho. Como expresan Hernández et al. (2014) la unidad de análisis se considera a todos aquellos elementos (sujetos) que serán analizados y medidos, y que, a partir de estos, se obtendrá la información.

3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se ha visto conveniente que se aplicar la técnica de la encuesta, ya que el estudio es cuantitativo. A juicio de Ñaupas et al. (2018), la encuesta es una técnica que se aplica para conseguir datos de personas que son de interés para el investigador. Para su elaboración se preparó un listado de preguntas escritas que se entregan a los encuestados, a fin contesten el formulario correctamente de acuerdo a las instrucciones indicadas.

En vista que ya se definió la técnica en la presente investigación, se vio conveniente utilizar como instrumento al cuestionario. El cuestionario es una herramienta de recolección de datos es un recurso que sirve al investigador para conocer los fenómenos y extraer de ellos la información necesaria para conocer el fenómeno de la investigación (Arteaga, 2015).

En concordancia a la validación, en la presente investigación los instrumentos fueron debidamente validados para su aplicación de acuerdo a los docentes de la Universidad César Vallejo que están calificados para ello. Como primer validador se presenta al Dr. Godofredo Pastor, Illa Sihuincha; especialista en administración de empresas, segundo al Dr. Ruiz Villacencio, Ricardo Edmundo; especialista en administración de empresas y tercero a la Mg. Ticona Tellez, Yuri Karina; especialista en gestión pública. Salvatierra (2020) preciso que la validaciones un proceso que evalúa el cumplimiento del contenido de la prueba (tareas, preguntas) para mejorar y ajustar el contenido de los ítems antes de su aplicación.

En torno a la confiabilidad, el instrumento de la presente investigación ha sido puesto a prueba mediante una prueba piloto donde participaron 20 trabajadores administrativos de la municipalidad estudio para hallar el Alfa de Cronbach de cada variable de estudio. De acuerdo al análisis del resultado, se evidencia que en la prueba de confiabilidad se obtuvo como resultado 0,983 para

la variable “habilidades blandas” y 0,903 para la variable “comportamiento organizacional”. De acuerdo a la escala de valoración de Cronbach, ambos variables se ubican como “muy altas” en la confiabilidad. Para Ávila (2006), la confiabilidad como uno de los criterios para la calidad de una prueba, su estabilidad en relación con los errores de medición integrado a ello un valor estadístico que determina su aprobación.

3.5. Procedimientos

Llevando a cabo el proceso del estudio académico, primero se solicitó el permiso necesario al encargado de la Municipalidad Provincial de Parinacochas. Una vez revisado el documento de solicitud y siendo aprobado, se procedió a operar usando las encuestas preparadas mediante aplicaciones digitales como es el formulario de Google. Los cuestionarios fueron enviados mediante el correo electrónico de cada participante, dando la facilidad de que pueda responderlo y reenviarle desde su comodidad y la hora que dispongan de tiempo.

Al recopilar la información, estos datos tuvieron que ser examinados por medio de pruebas estadísticas en el programa IBM SPSS Statistics 25 para confirmar las hipótesis planteadas y concluir los objetivos. Seguidamente, la investigación pasa a ser revisada para que se pueda verificar que los datos e interpretaciones hayan sido coherentes. Finalmente, la presente investigación se vuelve a revisar con el debido asesor, con el objetivo de que se hayan subsanado cualquier observación y el documento de investigación se encuentre listo para la sustentación final.

3.6. Método de análisis de datos

Con respecto al método análisis de datos se elaboró mediante el proceso del software estadístico SPSS v25,0. Dentro de este programa los datos recolectados fueron puestos bajo el análisis descriptivo para conocer cuál es el nivel de las frecuencias de las variables y dimensiones. Asimismo, también se realizó la prueba normalidad para saber que tipo de distribución de los datos y aplicar el tipo de prueba paramétrica.

Al final, se hizo el análisis inferencial mediante el estadístico de Rho Spearman para el contraste de la hipótesis donde se muestra el valor de “p” y el grado de correlación. Cabe mencionar que los resultados expuestos que se

anuncian mediante tablas para organizar el contenido de los datos resultantes, asimismo, estos resultados se acompañaran con su debida interpretación para un mejor entendimiento.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se desarrolló respetando el pensamiento y obra de los autores referenciados, las mismas que fueron redactadas conforme las normas APA- 7ma edición y las normas y reglamentos que exige la Universidad César Vallejo. Los datos proporcionados por los encuestados fueron voluntarios, tratados de manera objetiva, quienes tuvieron conocimiento del propósito de la investigación, asimismo se respetó la confidencialidad de los mismos.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los análisis estadísticos realizados en el programa SPSS 25, de acuerdo, a las variables y dimensiones de estudio.

Resultados Descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable habilidades blandas y sus dimensiones en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022.

Niveles	Habilidades blandas		Comunicación		Liderazgo		Personalidad		Creatividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Malo	1	1,1	2	2,2	10	10,9	4	4,3	5
Regular	58	63,3	42	45,7	49	53,3	50	54,3	54	58,7
Bueno	33	35,9	48	52,2	33	35,9	38	41,3	34	37,0
Total	92	100,0	92	100,0	92	100,0	92	100,0	92	100,0

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

En la tabla 1 se visualizan los niveles y dimensiones de la variable habilidades blandas. Respecto a la variable habilidades blandas, el 63,3% se ubica en el nivel regular, un 35,9% se ubica en el nivel bueno y solo el 1,1% se ubica en el nivel malo. Asimismo, en la dimensión comunicación el 52,2% percibe un nivel bueno, el 45,7% percibe un nivel regular y solo un 2,2% percibe un nivel malo. Además, en la dimensión liderazgo el 53,3% percibe un nivel regular, el 35,9% percibe un nivel bueno y solo un 10,9% percibe un nivel malo. A su vez, en la dimensión personalidad el 54,3% percibe un nivel regular, el 41,3% percibe un nivel bueno y solo un 4,3% percibe un nivel malo. Por último, el 58,7% percibe un nivel regular, el 37,0% percibe un nivel bueno y el 4,3% percibe un nivel malo.

Tabla 2

Niveles de la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022.

Niveles	Comportamiento organizacional		Personas		Estructura		Tecnología		Ambiente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Malo	2	2,2	17	18,5	0	0,0	6	6,5	17
Regular	58	63,0	42	45,7	59	64,1	53	57,6	46	50,0
Bueno	32	34,8	33	35,9	33	35,9	33	35,9	29	31,5
Total	92	100,0	92	100,0	92	100,0	92	100,0	92	100,0

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

En la tabla 2 se visualizan los niveles y dimensiones de la variable comportamiento organizacional. Respecto a la variable comportamiento organizacional, el 63,0% se ubica en el nivel regular, el 34,8% se ubica en el nivel bueno y solo el 2,2% se ubica en el nivel malo. Asimismo, en la dimensión personas el 45,7% percibe un nivel regular, el 35,9% percibe un nivel bueno y solo un 18,5% percibe un nivel malo. Además, en la dimensión estructura el 64,1% percibe un nivel regular y el 35,9% percibe un nivel bueno. A su vez, en la dimensión tecnología el 57,6% percibe un nivel regular, el 35,9% percibe un nivel bueno y solo un 6,5% percibe un nivel malo. Por último, el 50,0% percibe un nivel regular, el 31,5% percibe un nivel bueno y el solo un 18,5% percibe un nivel malo.

Resultados inferenciales

Se efectuó la prueba de normalidad a los datos de la muestra que fueron 92 trabajadores administrativos, debido que el número de la muestra es mayor a 50, la regla indica que este cálculo debe basarse en usar a Kolmogórov-Simornov para el coeficiente de “p-valor”. En los resultados obtenidos de esta prueba se encontró que los datos de la investigación no tienen una distribución normal en las variables habilidades blandas y comportamiento organizacional, como también en sus respectivas dimensiones, por ende, se utilizan las pruebas no paramétricas, como es el caso de la correlación de Rho Spearman.

Respecto a la prueba de la hipótesis general, se plantea que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Como se aprecia en la tabla 3, se evidencia que se tiene un p-valor menor a 0,05 (p-valor=0,000), por lo tanto, existe una correlación directa entre las variables habilidades blandas y comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,879, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la variable habilidades blandas también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Tabla 3
Prueba de hipótesis general

		Habilidades blandas	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 ,879** 0.000
	Comportamiento organizacional	N	92
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,879** 0.000
	N	92	92

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica uno, se plantea que existe una relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Como se aprecia en la tabla 4, se evidencia que se tiene un p-valor menor a 0,05 (p-valor=0,000), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión comunicación y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,622, por lo tanto, la relación se considera como positiva modera. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión comunicación también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Tabla 4

Prueba de hipótesis específica uno

		Comunicación	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica dos, se plantea que existe una relación significativa entre el liderazgo y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Como se aprecia en la tabla 5, se evidencia que se tiene un p-valor menor a 0,05 (p-valor=0,000), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión comunicación y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,920, por lo tanto, la relación se considera como positiva muy alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión liderazgo también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica dos

		Liderazgo	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,920**
		N	92
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	92

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica tres, se plantea que existe una relación significativa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Como se aprecia en la tabla 6, se evidencia que se tiene un p-valor menor a 0,05 (p-valor=0,000), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión personalidad y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,685, por lo tanto, la relación se considera como positiva moderada. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión personalidad también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica tres

		Personalidad	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Personalidad	1.000	,685**
			0.000
		92	92
	Comportamiento organizacional	,685**	1.000
		0.000	
		92	92

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica cuatro, se plantea que existe una relación significativa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Como se aprecia en la tabla 7, se evidencia que se tiene un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión creatividad y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,881, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión creatividad también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica cuatro

			creatividad	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Creatividad	Coeficiente de correlación	1.000	,881**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,881**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la discusión, teniendo como base el objetivo general de la investigación, el cual fue determinar la relación entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Respecto al análisis descriptivo de la variable habilidades blandas, el 63,3% se ubica en el nivel regular, un 35,9% se ubica en el nivel bueno y solo el 1,1% se ubica en el nivel malo.

De acuerdo a la hipótesis general, existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Se encontró un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre las variables habilidades blandas y comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,879, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la variable habilidades blandas también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Estos resultados coinciden con Obando (2020), ya que encontró un nivel de significancia igual a 0.010 ($p<0.05$) y una correlación de igual 0,741 entre las habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta. Por igual, también se encontró coincidencia con Guamán y Jiménez (2021), a raíz que sus resultados identificaron un nivel de significancia igual a 0.000 ($p<0.05$) y una correlación de Rho = 0,729 entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta.

Lo mencionado anteriormente, se respalda por la teorización Portillo (2017), debido a que sostuvo que habilidades blandas son aquellas capacidades que tiene las personas al resolver de manera eficaz los problemas al afrontar diversas situaciones pueden ser nuevas o difíciles. De tal manera las habilidades intervienen

en el desempeño de la persona en sus labores, en el ámbito familiar y social. De igual forma, Amorós (2007) expresa que el comportamiento organizacional es el análisis de cómo las personas actúan y se comportan en entornos organizacionales. Explica las dinámicas que surgen entre individuos y grupos en un lugar de trabajo. No analiza cómo los grupos operan juntos, sino cómo se comporta una organización en sí misma, y cómo estos se relacionan e influyen entre sí.

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021. Respecto a los resultados descriptivos en la dimensión comunicación el 52,2% percibe un nivel bueno, el 45,7% percibe un nivel regular y solo un 2,2% percibe un nivel malo.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica uno, se plantea que existe una relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Se tiene un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión comunicación y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,622, por lo tanto, la relación se considera como positiva moderada. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión comunicación también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Los resultados anteriores guardan relación con Lara y Cortez (2019), ya que identificaron un nivel de significancia igual a 0.000 ($p<0.05$) y una correlación de Rho = 0.541 entre la comunicación y desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta. Asimismo, se coincidió con los resultados de Flores (2021), ya que encontró un grado de significancia igual 0.002 ($p<0.05$) y un grado de correlación igual 0.371 entre las habilidades blandas y comportamiento laboral de la Municipalidad de Los Olivos. Concluyeron que sí existió una correlación positiva baja.

Por otro lado, De la Villa y Ganzo (2018) respaldan el contraste de las hipótesis mencionadas al definir que las personas o también llamados colaboradores son el insumo más importante para que una organización funcione, ya que son estos individuos que trabajan de forma coordinada y planificada para el sistema de trabajo funcione

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre la estructura y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021. Respecto a los resultados descriptivos en la dimensión estructura el 64,1% percibe un nivel regular y el 35,9% percibe un nivel bueno.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica dos, se plantea que existe una relación significativa entre el liderazgo y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Se tiene un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión estructura y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,920, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión estructura también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Los resultados anteriores tienen relación con Chunga (2018), ya que los resultados de su investigación encontraron un grado de significancia igual 0.000 ($p<0.05$) y un grado de correlación igual 0,871 entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión Sechura Concluyeron que sí existió una correlación entre variables y el nivel fue positivo alto. Asimismo, también se concuerda con Córdova et al. (2021) debido a que sus resultados de la investigación encontraron un nivel de significancia de $p\text{-valor}<0.05$ y un coeficiente de correlación igual a 0.723. Concluyó que halló una correlación positiva alta.

La teorización de Gilli (2017) respalda a lo mencionado al definir la estructura como una organización debe ser planificada y estratégica de acuerdo a la función de especialización de cada trabajador para optimizar el flujo de funcionamiento,

dividir las áreas y departamentos de acuerdo a los requerimientos de la normativa de la organización es una parte primordial.

En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021. Respecto a los resultados descriptivos en la dimensión estructura el 64,1% percibe un nivel regular y el 35,9% percibe un nivel bueno. Respecto a los resultados descriptivos en la dimensión personalidad el 54,3% percibe un nivel regular, el 41,3% percibe un nivel bueno y solo un 4,3% percibe un nivel malo.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica tres, se plantea que existe una relación significativa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Se tiene un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión la personalidad y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,685, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión personalidad también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Estos resultados guardan similitudes con los de Córdova et al. (2021) debido a que encontraron un nivel de significancia de $p\text{-valor}<0,05$ y un coeficiente de correlación igual a 0.723 entre la personalidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo. Concluyó que halló una correlación positiva alta. También, se coincidió con Castillo (2019), puesto que sus resultados de la investigación identificaron un nivel de significancia igual a 0,000 ($p<0,05$) y una correlación de Rho = 0,607 entre la personalidad y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Concluyó que hubo una dependencia entre variantes, asimismo, el coeficiente de correlación fue positiva alta.

En las palabras de Littauer y Sweet (2020), la personalidad es la manera en la que nos describimos y describimos a los demás; tener gustos y pasatiempos, virtudes y defectos, fortalezas y debilidades, es lo que diferencia a una persona de otra.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021. Respecto a los resultados descriptivos en la dimensión creatividad el 58,7% percibe un nivel regular, el 37,0% percibe un nivel bueno y el 4,3% percibe un nivel malo.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica cuatro, se plantea que existe una relación significativa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Se tiene un p-valor menor a 0,05 ($p\text{-valor}=0,000$), por lo tanto, existe una correlación directa entre la dimensión la creatividad y la variable comportamiento organizacional, además, se obtuvo un valor de Rho igual 0,881, por lo tanto, la relación se considera como positiva alta. En consecuencia, a medida que se incrementa la dimensión creatividad también aumentará la variable comportamiento organizacional.

Lo hallado anteriormente tiene semejanza con Arrellano (2021), a causa de encontrar una Sig. (bilateral) de p-valor igual a 0.000 y en la correlación halló un $Rho = 0.433$ entre las habilidades blandas y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ignacio Escudero, Piura. Se concluyó que ambas variables tuvieron un grado de vinculación y de acuerdo a la escala de Rho Spearman se encuentran a un nivel positivo medio.

En cuanto al respaldo teórico, Bree (2020) afirma que la creatividad necesita de nuevos puntos de vista y horizontes, es una característica que busca diferenciarse para alcanzar el éxito en el perfil profesional y personal, para ello, una persona no debe ponerse límites y buscar aquello que lo motivo a lograr algo

VI. CONCLUSIONES

Primera: Referente a los resultados del objetivo general, se determinó que existe relación directa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Esto se debe a que se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,879; el cual se considera como positivo alto.

Segunda: Referente a los resultados al primer objetivo específico, se determinó que existe relación directa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Esto se debe a que se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,622; el cual se considera como positivo moderado.

Tercera: Referente a los resultados del segundo objetivo específico, se determinó que existe relación directa entre el liderazgo y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Esto se debe a que se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,920; el cual se considera como positivo muy alto.

Cuarta: Referente a los resultados del tercer objetivo específico, se determinó que existe relación directa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Esto se debe a que se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,685; el cual se considera como positivo moderado.

Quinta: Referente a los resultados del cuarto objetivo específico, se determinó que existe relación directa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022. Esto se debe a que se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,881; el cual se considera como positivo alto.

RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda que la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la entidad municipal crear programas de aprendizaje y desarrollo dirigido hacia los trabajadores, Concordante al numeral 8 del artículo 9° de la ley orgánica de Municipalidades con Decreto Supremo N°054-2018-PCM del reglamento de organización de funciones aprobado, con el fin de aumentar su desempeño laboral en las tareas que le asigne, lo cual incrementará su forma de trabajar y se sentirán más a gusto de pertenecer a dicha entidad.
- Segunda: Se sugiere que la Subgerencia de Personal de la institución municipalidad modernice la estructura organizacional; debido que la vigente aprobada mediante Decreto Supremo N°054-2018-PCM data del año 2011, la cual no considera roles definidos para todas las áreas, considerando de igual forma que fue elaborado antes de la ley N°27658 respecto a la modernización de la gestión pública.
- Tercera: Se propone que la entidad municipal a través de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social ejecutar talleres sobre trabajo en equipo donde se practiquen buenas técnicas de comunicación, se identifiquen las fortalezas de cada integrante y se optimicen las habilidades particulares, todo a ello acompañando de un miembro que pueda liderar e inspirar el equipo a cumplir con las metas proyectadas de la organización.
- Cuarta: Se plantea que al Área de Bienestar Social de la entidad deba tomar notas sobre los datos de la satisfacción laboral de los trabajadores para conocer su estado ánimo en el trabajo. De acuerdo a ello, desarrollar una cultura de opinión y de mejora que pueda reconocer los logros y adoptar una visión global de bienestar orientada a los empleados.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Alles, M. (2018). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultura a través de gestión por competencias (2nd. ed.). Buenos Aires: Editorial Granica
- Andina. (2019). Éxito laboral depende de 85% de habilidades blandas. <https://andina.pe/agencia/noticia-exito-laboral-depende-85-habilidades-blandas-776146.aspx>
- Arellano, M. (2021). Habilidades blandas y gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ignacio Escudero, Piura, 2021 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66215>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Perú: Enfoques Consulting EIRL
- Ávila, B. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. México: Editorial Eumed
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). Colombia: Pearson educación
- Bree, P. (2020). Creatividad e innovación exponencial. España: Editorial Caligrama
- Caminotti, M y Toppi, H. (2020). Metodología de la investigación social: caja de herramientas. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Eudeba
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional (3ra ed.) Editorial Mc Graw Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El comportamiento organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84(12), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

- Córdova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira, G. y Dionicio, D. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11554-11571. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184
- De la Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018
- De la Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018
- Escobar, P., Astuñaupa, S. y Huanca, W. (2015). Metodología de la investigación científica. Huancayo: Pablo Escobar Vicuña
- Escorsa, P. y Valls, J. (2003) Tecnología e innovación en la empresa. Barcelona: Ediciones de la Universidad Politécnica de Catalunya.
- Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Flores, A. (2021). Las habilidades blandas y el comportamiento laboral de la municipalidad de los olivos, año 2019 [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28134/Flores%20Pimentel%2c%20Ali%20Uriel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García, B. (2020). Las habilidades socioemocionales, no cognitivo o blandas. Aproximaciones a su evaluación. *Revista Digital Uviersitaria*, 19(6). <http://www.revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/1373>

- Gilli, J. (2017). Claves de la estructura organizacional. Buenos Aires: Módulos de Management.
- Griffin, P., y Care, E. (Eds.). (2015). Assessment and Teaching e 21st Century Skills: Methods and Approach. Dordrecht: Springer. Evaluación y enseñanza de habilidades siglo XXI.
- Hiriyappa, B. (2018) Desarrollo de las habilidades de liderazgo. Editorial Babelcube Inc.
- Littauer, F. y Sweet, R. (2020). Enriquece tu personalidad en el trabajo. México: Editorial Unilit
- Ministerio de Trabajo. (2018). Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/21803-brechas-de-habilidades-y-dificultad>
- Molina, L., Briones, Í. 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.
- Montero, S. (2017). Las nuevas tecnologías en la comunicación y sus relaciones con la administración.
- Moraleja, S. (2020). Educar el talento. Guía para desarrollar nuevas habilidades en jóvenes y niños. Barcelona: Editorial Amat
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave.
- Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, 41(2), 1-22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v41i2.21719>

- Ramos, D. (2012). El Comportamiento Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia.
- Rasmus, J. (2019). La mente del líder. México: Editorial Reverte.
- Rodríguez, E. (2016). El comportamiento organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 1-81. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Saavedra, W., Loyola, J., Neira, P. y Cerda, G. (2016). Comportamiento organizacional en académicos de una institución de educación superior. *Revista UPAGU – Perspectiva*, 2(5), 58-73. <https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/380>
- Salgado, C. (2018). Manual de investigación: teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat
- Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: IndependentlyPublished
- Sonmez, J. (2020). *Soft Skills: The Software Developer's Life Manual*. Editorial Simple Programmer, LLC
- Tulgan, B. (2015). *Bridging the Soft Skills Gap: How to Teach the Missing Basics to Today's Young Talent*. Editorial John Wiley & Sons.

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Habilidades blandas	García (2020) lo define como cualidades personales que permiten interactuar de forma afectiva y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona y las experiencias que vaadquiriendo en su desarrollo para resolver problemas y la gestión de sus tareas.	Analizar el conocimiento respecto a las habilidades blandas mediante un cuestionario considerando las siguientes dimensiones: (1) Comunicación, (2) liderazgo, (3) personalidad y (4) creatividad, cuya valoración se realizará a partir del instrumento respectivo.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad de palabra Asertividad 	Ordinal
				Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa Trabajo en equipo 	Ordinal
				Personalidad	<ul style="list-style-type: none"> Organización Sociabilidad 	Ordinal
				Creatividad	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Estilo cognitivo 	Ordinal
VARIABLE 2	Comportamiento organizacional	Chiavenato (2017) define al comportamiento organizacional como el estudio sistemático y la aplicación del conocimiento sobre cómo las personas (individuos y grupos) interactúan dentro de una organización, cuyo propósito es mejorar la calidad y bienestar del ambiente de trabajo.	Analizar el conocimiento respecto al comportamiento organizacional mediante un cuestionario considerando las siguientes dimensiones: Personas, estructura, tecnología y entorno.	Personas	<ul style="list-style-type: none"> Proactividad Cooperación 	Ordinal
				Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de trabajo Marco normativo 	Ordinal
				Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Recursos y equipos Sistema digital 	Ordinal
				Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales Manejo de conflictos 	Ordinal

Anexo 2 - Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre habilidades blandas con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p>	<p>Hipòtesis General</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>X. Habilidades blandas</p> <p>X1 Comunicación</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X1.1. Facilidad de palabra - X1.2. Asertividad <p>X2 Liderazgo</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X.2.1. Iniciativa - X.2.2. Trabajo en equipo <p>X3 Personalidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X3.1 Organización - X3.2 Sociabilidad <p>X4 Creatividad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X4.1. Innovación - X4.2. Estilo cognitivo <p>Variable Dependiente:</p> <p>Y. Comportamiento organizacional</p> <p>Y1 Personas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y1.1. Proactivo - Y1.2. Cooperación <p>Y2 Estructura</p> <p>Indicadores:</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico, forma aleatorio simple</p> <p>Población</p> <p>135 trabajadores de la Municipalidad Provincial Parinacochas.</p> <p>Muestra</p> <p>Conformada por un total de 92 trabajadores de la Municipalidad Provincial Parinacochas.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021?</p> <p>P2. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021?</p> <p>P3. ¿Cuál es la relación entre la personalidad con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021?</p> <p>P4. ¿Cuál es la relación entre la creatividad con el</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1. Determinar la relación entre la comunicación con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>O2. Determinar la relación entre el liderazgo con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>O3. Determinar la relación entre la personalidad con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la</p>	<p>Hipòtesis Específicas</p> <p>H1. Existe relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>H2. Existe relación significativa entre el liderazgo y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>H3. Existe relación significativa entre la personalidad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la</p>		

<p>comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021?</p>	<p>Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>O4. Determinar la relación entre la creatividad con el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021.</p>	<p>Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p> <p>H4. Existe relación significativa entre la creatividad y el comportamiento organizacional en el personal contratado de la Municipalidad Provincial Parinacochas, Coracora, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Y2.1. Sistema de trabajo - Y2.2. Marco normativo <p>Y3 Tecnología</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y3.1. Recursos y equipos - Y3.2. Sistema digital <p>Y4 Ambiente</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y4.1. Condiciones laborales - Y4.2. Manejo de conflictos 	
---	--	--	---	--

Anexo 3 – Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la variable “Habilidades Blandas”

Estimado(a) personal laboral de la Municipalidad Provincial de Parinacochas, Coracora. A continuación, le invitamos a participar en la siguiente encuesta que tiene como propósito diagnosticar el nivel de habilidades blandas dentro de su centro de trabajo. Por favor, conteste con sinceridad todas las preguntas presentas, recuerde que no hay respuestas incorrectas. Muchas gracias por su colaboración.

SEXO:(F) (M)

EDAD:

Siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

Opciones de calificación:

Siempre	5
Casi siempre	4
Regularmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N.º	ITEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
D.1. COMUNICACIÓN						
1	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.					
2	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.					
3	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.					
4	Escucho con atención a mis compañeros.					
5	Demuestro empatía durante una conversación con mis compañeros de trabajo.					
6	Me toman en consideración para redactar documentos de importancia en la Municipalidad.					
D.2. LIDERAZGO		1	2	3	4	5
7	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común en la municipalidad.					

8	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo en la municipalidad.					
9	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo en la municipalidad.					
10	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo de la municipalidad.					
11	Soy quien toma la iniciativa en las tareas que necesite la municipalidad.					
12	Me gusta a ayudar a otros mediante el ejemplo en la municipalidad.					
D.3. PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
13	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.					
14	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar las metas de la municipalidad.					
15	Tengo la capacidad de tomar decisiones en mi ámbito laboral en la municipalidad.					
16	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades de trabajo en la municipalidad.					
17	Me gusta que mi área de trabajo se encuentre organizada.					
18	Me considero flexible y adaptable a los cambios de trabajo que surjan en la municipalidad.					
D.4. CREATIVIDAD		1	2	3	4	5
19	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora en mi trabajo.					
20	Planifico mis actividades para lograr las metas de la municipalidad.					
21	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío que presente en la municipalidad					
22	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.					
23	Si se presentan problemas internos me gusta buscar la mejor solución posible para resolverlo.					
24	Tomo a punto de mis ideas que sé que me pueden servir en las labores de la municipalidad.					

Cuestionario de la variable “Comportamiento Organizacional”

Estimado(a) personal laboral de la Municipalidad Provincial de Parinacochas, Coracora. A continuación, le invitamos a participar en la siguiente encuesta que tiene como propósito diagnosticar el nivel del comportamiento organizacional dentro de su centro de trabajo. Por favor, conteste con sinceridad todas las preguntas presentas, recuerde que no hay respuestas incorrectas. Muchas gracias por su colaboración.

SEXO:(F) (M)

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

Opciones de calificación:

Siempre	5
Casi siempre	4
Regularmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N.º	ITEMS	OPCIONES				
D.1. PERSONAS		1	2	3	4	5
1	Soy proactivo para atender casos y brindar un buen servicio.					
2	Cumplo con responsabilidad la función encomendada.					
3	Coopero entre los miembros de la institución.					
4	La organización me proporciona información periódicamente sobre el desempeño de mi trabajo.					
5	En la entidad laboral puedo hablar de nuevas ideas y formas de hacer cosas.					
6	Sé como trabajar en equipo si se me requiere.					
D.2. ESTRUCTURA		1	2	3	4	5
7	El sistema de trabajo me permite brindar buen servicio.					
8	Existe igualdad de oportunidades a nivel de la gestión institucional.					

9	La entidad me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo socio laboral.					
10	Participo con sus ideas en el desarrollo del trabajo organizacional.					
11	Me identifico con los valores de la organización.					
12	La entidad ubica al personal laboral según su experiencia y especialidad.					
D.3. TECNOLOGÍA		1	2	3	4	5
13	Los canales de información de la entidad son adecuados a nivel organizacional.					
14	Los recursos tecnológicos de la entidad son adecuados para realizar mi labor.					
15	Brindan la oportunidad de innovar para hacer una labor buena o eficiente.					
16	Utilizo la red de internet, equipo de sistema en forma permanente.					
17	Existe una adecuada implementación en los sistemas informáticos.					
18	En la entidad se realizan capacitaciones sobre uso o manejo de las TIC.					
D.4. AMBIENTE		1	2	3	4	5
19	Me encuentro satisfecho con las condiciones de trabajo que me brinda la entidad.					
20	Tengo una buena relación con mis superiores y compañero de trabajo.					
21	Puedo manejar los conflictos y discusiones laborales que se presenten en la entidad.					
22	La entidad se preocupa por mantener al equipo de trabajo motivado a través del reconocimiento.					
23	Se fomenta la amistad entre los compañeros de trabajo.					
24	La comunicación en la entidad se basa en la confianza.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y comportamiento organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2022", cuyo autor es HUAMANI CHOCHOCA GABRIEL FLORENTINO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT DNI: 42711920 ORCID 0000-0001-6377-0203	Firmado digitalmente por: SHRAMOSS el 12-08- 2022 20:41:38

Código documento Trilce: TRI - 0396058