



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**TITULO**

Habilidades sociales relacionado con la percepción del comportamiento organizacional  
en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Br. LOYAGA REYES CÉSAR ARQUIMIDEZ  
(ORCID: 0000 – 0003 – 2871 - 7962)

**ASESORA:**

Dra. GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE  
(ORCID: 0000 - 0003 - 2833 – 5665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

TRUJILLO-PERÚ

2019

## DEDICATORIA

### ***A Dios:***

*Por guiarme en este largo camino, mostrándome siempre su amor e infinita misericordia, quién convierte todos mis lamentos en gozo.*

### ***A mis Padres:***

*Por su apoyo constante e incondicional durante toda mi vida profesional, y porque no escatimaron en brindarme todo lo que estuvo a su alcance para poder culminar esta etapa.*

## **AGRADECIMIENTO**

***A la Dra Flor Barrios Enriquez.***

*Por su valioso apoyo para el desarrollo y ejecución de la investigación, proporcionando el permiso correspondiente para desarrollar la recolección de datos en el Centro de Atención Primaria que ella dirige.*

***A los Expertos:***

*Mg Giovana Bardales Encinas, Dr Eduardo Yache Cuenca, Mg Daniel Robles Lopez, por su excelente colaboración en la evaluación y validación de los instrumentos empleados en la presente investigación.*

***A todos los trabajadores del Centro de Atención Primaria II Huamachuco:***

*Por su tiempo y buena predisposición, colaboración con el desarrollo de la presente investigación.*

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

### **PRESIDENTE**

**Dra. Lora Loza Miryam Griselda**

---

### **SECRETARIA**

**Dra. Luján Johnson Gladys Lola**

---

### **VOCAL**

**Dra. Guzmán Avalos Eliana Jackeline**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. César Arquimidez Loyaga Reyes, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46219043, con la tesis titulada “Habilidades Sociales Relacionado con la Percepción del Comportamiento Organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 06 de Agosto del 2019



---

César Arquimidez Loyaga Reyes

DNI: 46219043

## Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. Introducción .....	10
II. Método .....	22
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	22
2.2 Operacionalización de variables .....	22
2.3 Población, muestra y muestreo .....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Procedimiento .....	24
2.6 Método de análisis de datos .....	24
2.7 Aspectos éticos .....	25
III. Resultados.....	26
3.1 Descripción de resultados .....	26
3.2 Análisis ligado a las hipótesis .....	28
IV. Discusión.....	33
V. Conclusiones.....	39
VI. Recomendaciones.....	40
Referencias .....	41
Anexo 1: Cuestionario de habilidades sociales .....	47
Anexo 2: Cuestionario de comportamiento organizacional .....	50
Anexo 3: Consentimiento informado .....	52
Anexo 4: Operacionalización de variables .....	53
Anexo 5: Ficha técnica .....	54
Anexo 6: Validación de expertos.....	56
Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos .....	61
Anexo 8: Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica.....	67

## Índice de tablas

Tabla 1: Habilidades sociales en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019.....	26
Tabla 2: comportamiento organizacional en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019.....	27
Tabla 3: Pruebas de normalidad - Shapiro-Wilk.....	28
Tabla 4: Relación entre habilidades sociales y comportamiento organizacional en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019 .....	29
Tabla 5: Relación entre habilidades sociales y la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019.....	30
Tabla 6: Relación entre habilidades sociales y la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019.....	31
Tabla 7: Relación entre habilidades sociales y la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Mayo - Junio, Huamachuco 2019.....	32

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud durante el periodo Mayo a Junio 2019. La presente investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional simple. La población estuvo conformada por todo el personal que labora en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco: 25 trabajadores. Se consideró a la totalidad de la población como parte de la muestra, realizando un muestreo no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Habilidades Sociales de Goldstein y el cuestionario de Comportamiento Organizacional de Chiavenato, que fueron validados por expertos y sometidos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, con un índice de confiabilidad de  $\alpha = 0.897$  para el cuestionario de Habilidades Sociales, y  $\alpha = 0.850$  para el cuestionario de Comportamiento Organizacional. Los resultados mostraron que el 56% de los trabajadores tienen un alto nivel de habilidades sociales, 40% nivel medio y 4 % tiene un bajo nivel. Respecto a comportamiento organizacional, el 68% de los encuestados tiene la percepción de un alto nivel del comportamiento organizacional, 24% nivel medio y 8% nivel bajo. Asimismo los resultados estadísticos muestran un coeficiente de correlación Rho Spearman = -0.136, por lo que se concluye que las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud.

**Palabras claves:** habilidades sociales, organización, comportamiento organizacional.



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between social skills and the perception of organizational behavior in the health personnel of the Huamachuco EsSalud II Primary Care Center during the period May to June 2019. The present investigation had a non-experimental design, transversal, descriptive simple correlational. The population was made up of all the personnel that work in the Huamachuco II Primary Care Center: 25 workers. The entire population was considered as part of the sample, performing a non-probabilistic sampling. The instruments used were the Goldstein Social Skills Questionnaire and the Organizational Behavior Questionnaire of Chiavenato, which were validated by experts and subjected to the Cronbach's Alpha test, with a reliability index of  $\alpha = 0.897$  for the Skills questionnaire. Social, and  $\alpha = 0.850$  for the Organizational Behavior Questionnaire. The results showed that 56% of workers have a high level of social skills, 40% average level and 4% have a low level. Regarding organizational behavior, 68% of respondents have a high level of organizational behavior, 24% medium level and 8% low level. Likewise, the statistical results show a Rho Spearman correlation coefficient = -0.136 , so it is concluded that social skills are not significantly related to the perception of organizational behavior in the health personnel of the Huamachuco EsSalud II Primary Care Center.

**Keywords:** social skills, organization, organizational behavior.

## I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales tienen cada vez más relevancia en las nuevas organizaciones. Supone un aumento de recursos interactivos y relacionales de los trabajadores dentro de una institución. En conceptos actuales, para que las organizaciones sean eficaces y exitosas depende principalmente de las habilidades técnicas y la motivación laboral. Sin las habilidades sociales, competencia y trabajo por sí solas no pueden garantizar el éxito organizacional. (Ferris, Davidson y Perrew, 2005) (Moreno Jiménez, Bernardo; Blanco Donoso, Luis M.; Aguirre Camacho, Aldo; De Rivas, Sara; Herrero, Marta, 2015). Es así que Pollitt, C. y Bouckaert, G. en el año 2004 afirman que es “importante tener en cuenta que los cambios en la administración pública se deben enfocar principalmente en las habilidades y competencias de los individuos o de los grupos responsables de la gestión que impulsan los procesos de reforma y por tanto, son los que le dan ventaja competitiva a las empresas”. (Pollitt, C; & Bouckaert, G., 2004)

Del mismo modo, múltiples investigaciones han demostrado que desarrollar y practicar habilidades sociales es clave para lograr el éxito en diversos aspectos de nuestra vida. Así lo demuestra un estudio realizado por el Banco Mundial, donde la determinación (perseverancia para lograr objetivos a largo plazo) es la habilidad socioemocional más buscada por las organizaciones a nivel mundial. Otras habilidades que buscan los empleadores en sus empleados son capacidad de trabajar en equipo, proactividad, adaptabilidad y honestidad. (Kudo Ines, 2015). Sin embargo, América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo, a diferencia de países europeos y asiáticos que cada vez mejoran la calidad de educación y las habilidades de sus ciudadanos. Según las encuestas realizadas por ManpowerGroup, se encuentra que en Latinoamérica de cada diez empresas, al menos cuatro tienen problemas para encontrar trabajadores con buenos niveles de habilidades sociales. Argentina es el más perjudicado, teniendo un 59% de empresas que sufren por conseguir personal con las habilidades adecuadas; en segundo lugar se encuentra Colombia, que tiene un 50%, y en tercer lugar Perú, con un 49%. (World Economic Forum, 2018).

Los profesionales asistenciales, principalmente aquellos que brindan servicios a clientes, usuarios o pacientes, suelen estar sometidos a contextos laborales que intensifican una

respuesta emocional. En el ámbito sanitario el de vital importancia una adecuada práctica de habilidades sociales para brindar servicios de salud de calidad, y lidiar con posibles conflictos que se presenten. En la mayoría de establecimientos de salud del Perú y América Latina existe la tendencia de una falta de dominio de habilidades socioemocionales para controlar el estrés laboral. Por ejemplo, es frecuente observar aquellos médicos que tienen mayor carga asistencial, son percibidos por los usuarios con menor capacidad de resolver sus problemas, con menor capacidad de escucha, de transmitir información importante relacionada con su salud y de acoger su sufrimiento. (Moreno Jimenez , Bernardo; Blanco Donoso, Luis; Aguirre Camacho, Aldo; De Rivas , Sara; Herrero, Marta;, 2014).

Del mismo modo, son cada vez más los problemas que se originan por no cuidar la relación interpersonal en el sector salud. La comunicación es mala, apresurada e impersonal (Rivera, 1988). Es fundamental que el profesional asuma con conciencia que las relaciones interpersonales son básicas para el proceso de curación, y parte integrante de los cuidados que presta. (Ortego Maté, Maria; Lopez Gonzales, Santiago; Alvarez Trigueros, Maria;, 2015). Por otro lado, a nivel mundial, un tema que preocupa a los países es el impacto económico y social en todos los sectores de la administración pública enfocando en el estudio integral del comportamiento de las organizaciones, así como de las personas que las integran. Cada día nos encontramos expuestos a nuevas exigencias del entorno como la poderosa influencia de las nuevas tecnologías y la capacidad de gestión del capital humano. (Bardales Encinas Giovana, 2018)

Así también, las organizaciones se muestran más relacionadas con el tema de comportamiento organizacional, ya que este permite a los directivos evaluar a sus propios trabajadores en diferentes aspectos, como son el rendimiento, relaciones interpersonales y capacidad. Al conocer cuáles son sus rendimientos, esto se puede reflejar en la productividad laboral de la organización. (Macavilca Contreras Erick, 2018). En tanto Ibáñez en el año 2015 señaló que: “permitir conocerse a sí mismo como empresa, tener una idea de quién es, qué puntos fuertes y débiles se tienen, y qué modelo operativo es mejor (...) El ser humano no es una estructura acabada, es un proceso y la personalidad o perfil va variando, en mejora continua, tenemos que aprender a estar para ser exitosos”. Este autor manifiesta que la evolución del comportamiento organizacional es el resultado de ser flexible ante los paradigmas. (Ibáñez Pilar, 2015)

El comportamiento organizacional es considerado como un instrumento esencial para la gestión del cambio, y busca lograr una mayor eficiencia organizacional, siendo esto fundamental en esta época globalizada, ya que existe una gran competitividad a nivel nacional e internacional. (Segredo Perez, Alina; Martin Linares, Xiomara; Gomez Zayas, Omar; Lozada China, Mario;, 2015). Cabe mencionar que Sarmiento en el año 2018 realizó un estudio relacionado sobre comportamiento y productividad organizacional, y encontró que la diferencia de productividad entre los países de Latinoamérica y los países con mayor actividad económica de la OCDE, es causada en un 70% por una deficiente actividad en asuntos laborales. Así lo confirmó la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Sarmiento, S., 2018)

Del mismo modo, en el año 2017 se realiza en Latinoamérica (Chile, Colombia Argentina, Brasil, , México y Perú) una encuesta a 120 directores ejecutivos y directores de Recursos Humanos, donde manifestaron sus opiniones respecto a cultura organizacional y su impacto en el desempeño empresarial. El 86 % manifiesta que su organización tiene bien definida su aspiración cultural, el 72 % manifiesta que la aspiración cultural se encuentra muy bien comprendida en toda su organización. Un 28% de los participantes manifiesta que no está bien definido el concepto de cultura en su organización, otro 28% expresa que no cuentan con algún instrumento para medir la cultura organizacional. El último grupo, también conformado por un 28 % piensan que los valores y la cultura no se interrelacionan de modo eficaz en su organización. (Bernardi, Carolina; Menezes, Laura;, 2018).

Por otro lado los sistemas de salud en Latinoamérica se encuentran inmersos en un periodo de cambio organizacional, en el cual es fundamental tener en cuenta los modelos de comportamiento general mediante la manifestación de sucesos, experiencias y valores comunes entre sus integrantes, así como la responsabilidad, el compromiso y la identidad con su organización. Un ejemplo de ello es el Sistema de Salud Cubano, que enfoca sus esfuerzos para mejorar su comportamiento organizacional, basado en una mejor gestión del capital humano. (Segredo Pérez, Alina; Martin Linares, Xiomara; Gómez Zayas, Omar; Lozada China, Mario; 2015).

Así también el modelo fragmentado taylorista de los años 70 utilizado para la administración de los recursos humanos en los sistemas de salud de América Latina y el Caribe está cambiándose por el modelo de “trabajo en equipo” (De la Garza, Enrique; Neffa, Julio, 2010). En la actualidad, para la prestación de servicios de salud se vienen utilizando los siguientes modelos: gestión integral y participativa de los servicios de salud del primer nivel de atención (Perú, Brasil, Costa Rica); gestión de servicios de salud de formas cooperativas (Brasil y Costa Rica); compromisos de gestión (Perú, Chile y Costa Rica) y cogestión de servicios y experiencias de descentralización (Roschke, Maria; Brito, Pedro; Palacios, Maria, 2002). Sin embargo, según OMS/OPS considera que existen aspectos que aun afectan el compromiso y productividad de los recursos humanos. Estos son: reducción de presupuestos públicos, reducción de puestos de trabajo estables, coexistencia de diferentes regímenes laborales, cambios en sistemas de remuneración y surgimiento de nuevas formas de organización del trabajo. (Rosales, Carlos; Valverde, Jose, 2016).

Por otro lado los trabajadores del Centro de Atención Primaria II ESSALUD de Huamachuco muchas veces presentan relaciones interpersonales poco apropiadas, cuyas conductas suelen modificarse y manifestarse en expresiones erróneas, agresivas y hostiles. Esto influye en el comportamiento organizacional, siendo una limitante en el crecimiento básico de expresiones sociales de convivencia laboral y aporte hacia una imagen institucional organizada y tolerable.

Respecto a los trabajos previos encontramos los siguientes:

Barrios Jáuregui, Maira; Yañez Pérez, Sandra. Perú 2015. En esta investigación planteó como objetivo general determinar la relación de las habilidades sociales de la obstetra con la percepción de calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015. La muestra está conformada por 230 usuarias de seis centros de salud. Los instrumentos utilizados fueron 2 encuestas, las cuales se aplicaron después de la atención prenatal. Los resultados muestran un nivel de correlación positiva alta (Rho de Spearman 0.785). Se concluye que las habilidades sociales de la obstetra tienen una relación significativa con la percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias.

Armijo Encarnación, Julia. Perú 2015. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación del comportamiento organizacional y la condición laboral de los

trabajadores del Centro de Salud San Juan de Salinas 2015. La población está conformada por 98 trabajadores. El instrumento utilizado fue un Cuestionario de percepción del comportamiento organizacional y condición laboral. Se obtuvo un resultado de  $p=0,00$ .  $P < 0,05$  (Rho de Spearman). Se concluye que comportamiento organizacional se relaciona directa y significativamente con la condición laboral en los profesionales del Centro de Salud San Juan de Salinas.

Enciso Jiménez, Elena. Perú. 2017. El objetivo general de esta investigación fue determinar la diferencia entre las habilidades Sociales de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y la Unidad de Cuidados Intermedios del Servicio de Neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017. La población está conformada por 50 profesionales de enfermería que hacen labores asistenciales en estas dos áreas UCI y UCIN del servicio de Neonatología. El instrumento utilizado fue el cuestionario de habilidades sociales de Goldstein. Los resultados muestran que las habilidades que tienen las enfermeras de UCI son similares al de las enfermeras de UCIN, teniendo un 95% según prueba de U de MannWhitney. Se concluyó que no existen diferencias significativas de habilidades sociales entre las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Cuidados Intermedios del Servicio de neonatología del Hospital Daniel A, Carrión Callao 2017.

Huamaní Llactahuamani, Isabel. Perú. 2017. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017. La muestra fue de 169 trabajadores asistenciales y administrativos de dicho hospital. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios con escala de Likert llenados por los participantes. El resultado obtenido determina una correlación positiva moderada, alta y significativa con  $Rho=0,734$ . Se concluye que a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional.

Hanco Rimache, Erika. Perú. 2018. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal de salud de la Micro red Ate III – Lima Este 2017. La muestra fue de 138 profesionales de dicha microred. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios aplicados a los profesionales participantes. Se obtiene por resultado una relación

significativa con 0,01. En conclusión encontramos que el comportamiento organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención.

Ccapira Dalens, Nely. Perú. 2017. El objetivo de esta investigación fue comprobar el nivel de relación significativa que existe entre la variable 'habilidades sociales' y la variable 'clima institucional' en el personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017. La muestra fue conformada por 31 personas que laboran en la institución. El instrumento utilizado fue un cuestionario de habilidades sociales conformado por 50 ítems. Los resultados evidencian un índice de correlación de 40,6% (Pearson:  $r = 0,406$ ). En relación con las dimensiones consideradas y evaluadas, se concluye que existe una relación moderada en algunas dimensiones respecto al clima organizacional, pero en otras la relación es débil e inversa.

Honores Romaní, Isabel. Perú. 2017. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. La muestra estuvo conformada por 10 odontólogos y 80 usuarios externos. Para odontólogos se usó el instrumento validado de Belduma "Relaciones sociales en el grupo escolar 2015", y para los usuarios un cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados muestran que respecto a las habilidades sociales de los odontólogos, el 80% manifiestan que cuentan primeras habilidades sociales (manejar estrés y emociones); y el 20% manifiestan lo contrario. Respecto a los usuarios, el 69.7% están satisfecho, y el 30.3% están insatisfechos. Se concluye que las primeras habilidades sociales se relacionan de forma directa con la calidad de prestaciones de servicios de salud.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, encontramos: Aaron en el año 1993 (citado por Peñafiel y Serrano) define habilidad social como "la destreza para establecer interrogantes y conductas dentro de un campo organizado y definido por metas interpersonales y sociales, de modo que sea aceptada en la sociedad". Por su parte Rinn y Markle en el año 1987 (citado por Peñafiel y Serrano), definen habilidades sociales como "un conjunto de conductas verbales o no verbales, a través de las cuales las personas influyen en otras mediante sus respuestas, dentro de un ambiente interpersonal". (Peñafiel Pedrosa eva; Serrano Garcia Cristina, 2010). Así también Vicente Caballo en el año 1993 (citado por Gades) define:

“habilidades sociales son un conjunto de comportamientos expresados por los individuos dentro de un ambiente interpersonal, en el que manifiestan sus opiniones sentimientos, deseos, derechos o actitudes de una forma adecuada según el contexto, respetando las actitudes de los demás y que, generalmente permite solucionar los problemas inmediatos de la situación, reduciendo la probabilidad de futuros problemas”. (Gades, 2006)

Este autor afirma que las habilidades sociales tienen tres componentes: Dimensión conductual: hacer y rechazar peticiones, aceptar y hacer cumplidos, , iniciar y mantener una conversación, , defender los propios derechos, expresar agrado, enfado, desagrado, entre otros. Dimensión situacional: son las diferentes conductas sociales en un contexto determinado, incluyen distintas personas como los amigos, relaciones familiares, íntimas, compañeros de trabajo y personas con autoridad. Dimensión personal: son todos aquellos aspectos cognitivos o encubiertos que las personas activan antes o durante la experiencia de interrelación social. (Caballo, Vicente , 2007) . En tanto Goldstein en el año 1978 definió: “las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole socioemocional y/o interpersonal. Estas habilidades y capacidades se aplican en actividades desde básicas hasta avanzadas e instrumentales.” (Goldstein Arnold, 1980).

Así también Goldstein clasificó a las habilidades sociales en seis grupos: “Grupo I. Primeras habilidades sociales: habilidades básicas que consisten en iniciar y mantener una conversación, escuchar, formular preguntas, presentarse, agradecer y hacer cumplidos”. El “Grupo II: Habilidades sociales avanzadas: Habilidades que el individuo practica para relacionarse favorablemente en contextos sociales. Entre ellas se encuentran participar pedir ayuda, dar instrucciones, convencer a los demás, seguir instrucciones y disculparse”. En tanto el “Grupo III: Habilidades relacionadas con los sentimientos: Aquellas habilidades que el individuo desarrolla en relación con sus sentimientos y de los demás, manifestado en entornos sociales. Entre ellas se encuentran comprender los sentimientos de los demás, conocer y expresar los propios sentimientos, expresar afecto, enfrentarse con el enfado de los demás, resolver el miedo y autorrecompensarse”. (Goldstein Arnold, 1980)

Así también “Grupo IV: Habilidades de planificación: Son las habilidades relacionadas con el planeamiento de metas y objetivos, negociar, empezar el autocontrol, toma de decisiones,



resolución de problemas y defender los propios derechos”. Y el “Grupo V: Habilidades para hacer frente al estrés: Son aquellas habilidades que surgen en momentos de crisis, donde el individuo desarrolla mecanismos de afrontamiento apropiados, como resolver la vergüenza, responder a una acusación, formular y responder ante una queja, responder a la persuasión, responder al fracaso, hacer frente a las presiones de grupo, prepararse para una conversación difícil”. En tanto el “Grupo VI: Habilidades alternativas a la agresión: Son habilidades que permiten enfrentar situaciones de enfado, mediante la capacidad de empatía y autocontrol. Entre ellas se encuentran tomar decisiones, establecer un objetivo, discernir sobre la causa de un problema, concentrarse en una tarea, tomar una decisión y resolver problemas según su importancia,”. Asimismo, en el año 1978 Goldstein elabora un cuestionario de habilidades sociales que se agrupa en seis áreas basadas en esta clasificación (Goldstein Arnold, 1980).

Por otro lado, se han descrito diversas teorías en relación con las habilidades sociales, siendo una de las más relevantes la teoría del aprendizaje social de Skinner: condicionamiento operante, la cual se basa en que la conducta está en función de antecedentes y consecuencias, que si son positivas refuerzan el comportamiento (estimulo-respuesta-consecuencia). (Mora Ledesma, J, 1977). Según esta teoría las habilidades sociales se adquieren mediante un reforzamiento directo y positivo de las habilidades (Gordon H. Bower, 1989). Así también encontramos la teoría del aprendizaje social de Bandura: modelo cognitivo de aprendizaje social, el cual nos dice que los individuos aprenden a comportarse no solo por instrucciones verbales de las autoridades, sino principalmente por medio de la observación y la interacción social, practicando la autoconfianza. Según esta teoría el desarrollo de habilidades sociales depende del comportamiento externo y de cualidades internas del individuo. (Bandura Albert, 1977)

Respecto al comportamiento organizacional, Davis K. y Newstrom J. en el año 2002 la definen: “Es la aplicación y el estudio de un conjunto de conocimientos referidos a la forma en que los individuos actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana que se aplica de un modo general a la conducta de las personas en todo tipo de organizaciones para beneficio de éstas.” (Davis, Keith; Newstrom John, 2002). Asimismo Robbins, Stephen en el año 2004 define: “el comportamiento organizacional es un área de estudio que investiga y evalúa el impacto de las estructuras, grupos e individuos sobre el

comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de utilizar los conocimientos adquiridos para obtener una organización más eficiente”. (Robbins Stephen, 2004)

Del mismo modo, Chiavenato en el año 2009 define al comportamiento organizacional: “es el estudio de las personas y los grupos que actúan en la organizaciones. Se ocupa de la influencia que los individuos ejercen en las organizaciones y de cómo las organizaciones influyen en ellos.” Su importancia radica en la interrelación con disciplinas afines como el desarrollo de la organización, la teoría de la organización, y la administración de recursos humanos (Chiavenato Idalberto, 2009). El comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada, se encuentra vinculado con aspectos prácticos, y su finalidad básica es permitir que las personas y las organizaciones se entiendan cada vez mejor, obteniendo mejores niveles de desempeño. Se espera que al aplicarse de forma correcta, las personas tengan satisfacción laboral, y del mismo modo aumente el nivel de competitividad de la organización y que esta alcance el éxito esperado. (Chiavenato Idalberto, 2011)

Asimismo, para el estudio del comportamiento organizacional, Chiavenato recomienda un modelo básico que comprende tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional. Los dos primeros niveles de análisis se centran en un micro aspecto (el empleado de forma individual) sobre este campo y resaltan temas como las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo, los rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones grupales. El nivel organizacional radica en la comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos. Las organizaciones funcionan como sistemas abiertos que continuamente interactúan con su entorno, mostrando una perspectiva macro o global. Esto se denomina teoría organizacional, la cual se focaliza en temas de diseño de la organización y estructura organizacional. (Chiavenato Idalberto, 2009)

Se han descrito diversas teorías que explican el comportamiento organizacional, siendo una de las más trascendentes la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, la cual se basa en la importancia que tiene el empleado y sus relaciones sociales dentro de las organizaciones, teniendo un mayor flujo de comunicación y motivación (García M; Munich G, 1998). Esta teoría surgió en oposición a la teoría clásica de Henry Fayol, la cual se enfoca en la estructura y diseño de las organizaciones, sin darle mayor importancia al factor humano

(Gibson, James; Ivancevich, John; Donnelly Jr., 1992) También está en contraste a la teoría de la administración científica propuesta por Frederick Taylor la cual se enfoca en tareas de organización y ejecución, pero brindando poca atención al elemento humano. (Gordon Judith, 1996). Los conceptos y dimensiones del comportamiento organizacional pueden aplicarse con la finalidad de mejorar el nivel de las organizaciones como instituciones sociales. El fin principal de una organización, es brindar bienes o servicios que permitan satisfacer las necesidades del mercado o para el bien de la sociedad. (Genesi, Romero, & Tinedo, 2011).

En el cuestionario de comportamiento organizacional, elaborado por Chiavenato en el año 2009, considera tres aspectos como dimensiones: trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Respecto a trabajo en equipo, Katzenbach y K. Smith (citado por Jaramillo Solorio) definen: “es el número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida. (Jaramillo Solorio Rosa, 2012). Así también Chiavenato en el año 2009 manifiesta: “los equipos que alcanzan un desempeño excelente son capaces de evaluarse de manera objetiva identificando sus fortalezas y debilidades, definen su visión y objetivos, diseñan planes estratégicos de modo responsable y amplían su capacidad de aprendizaje”. (Chiavenato Idalberto, 2014)

Respecto a comunicación, Chiavenato en el año 2009 la define: “es la transmisión de información entre dos o más personas mediante símbolos convencionales, en los cuales comparten sus ideas, sentimientos, prácticas o conocimientos”. Asimismo menciona que “toda organización funciona basándose en procesos de comunicación, y su dinamismo sólo ocurre cuando ésta logra que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados, permitiendo un funcionamiento cohesionado y congruente”. Respecto a liderazgo, Chiavenato en el año 2009 la define como la “habilidad o capacidad que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o miembros de un grupo de trabajo determinado, motivándolas para que laboren con entusiasmo hacia el logro de metas y objetivos”. Asimismo manifiesta que “propiciar el liderazgo en la organización

significa orientar a las personas, definir objetivos y metas, ampliar horizontes, evaluar el desempeño y ofrecer realimentación. (Chiavenato Idalberto, 2014)

Para que exista un buen comportamiento organizacional debe haber un correcto manejo de los recursos humanos. Los directivos deben concentrarse en aumentar el rendimiento de las personas que hayan escogido como parte de su grupo de colaboradores. Si el rendimiento de su equipo es alto, la media general de todo el personal tendera a subir. Para esto se debe colocar en la posición de liderazgo a una persona que tenga las cualidades necesarias para realizar un buen trabajo. (Drucker Peter, 2004).

Ante lo mencionado se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-Essalud durante el periodo Mayo a Junio 2019?

Asimismo esta investigación se justificó por los siguientes motivos: Desde el punto de vista teórico será de utilidad como fuente de consulta para futuras investigaciones, ya que si bien encontramos estudios asociados con nuestro tema, no existen investigaciones que relacionen las habilidades sociales con el comportamiento organizacional. Asimismo, la relevancia social se sostiene en que esta investigación es una guía que brinda recomendaciones para mejorar el comportamiento organizacional en instituciones sanitarias para una mejor atención, permitiendo elevar los niveles de éxito mediante el conocimiento de las habilidades sociales de los trabajadores. Así también tiene relevancia científica porque muestra conceptos técnicos y análisis estadísticos respecto a las habilidades sociales relacionados con el comportamiento organizacional, siendo un precedente para futuras investigaciones.

Por las consideraciones antes mencionadas, el tema propuesto es importante y se justifica, ya que servirá como base útil para el conocimiento de las habilidades sociales y su relación con la percepción del comportamiento organizacional, y revelará información valiosa para el mejoramiento de la institución basado en mejoras de las habilidades sociales de los trabajadores del Centro de Atención Primaria II ESSALUD

Del mismo modo, podemos mencionar como Objetivo General: Determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud durante el periodo Mayo -Junio 2019. Y Objetivos Específicos: Identificar el nivel de las habilidades sociales en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud; identificar la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud; determinar la relación entre las habilidades sociales y la dimensión del comportamiento organizacional trabajo en equipo en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco; determinar la relación entre las habilidades sociales y la dimensión del comportamiento organizacional comunicación en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco; determinar la relación entre las habilidades sociales y la dimensión del comportamiento organizacional liderazgo en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco.

Así también se plantearon las siguientes Hipótesis: General: tenemos que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud. Periodo Mayo a Junio. 2019. Y Hipótesis Específicas: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud; las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud; las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional Simple. (Hernandez, Roberto & Batista, 2014)

$$M = O1 \overset{r}{\text{—————}} O2$$

Donde: M = 25 trabajadores O1= Habilidades sociales O2= percepción de comportamiento organizacional; r = relación entre variables

### 2.2 Operacionalización de Variables

La investigación consideró dos variables, siendo Variable 1: Habilidades sociales y Variable 2: Comportamiento Organizacional. Se realizó la Operacionalización de variables considerando habilidades sociales de forma global, y comportamiento organizacional dividido en tres dimensiones: trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Para cada una de ellas se contempló la definición conceptual, operacional, indicadores y escala de medición. (Anexo 4)

### **2.3 Población, Muestra y Muestreo**

La población estuvo conformada por todo el personal que labora en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco: 25 trabajadores, siendo la totalidad de la población la que formó parte de la muestra, realizando un muestreo no probabilístico. Así también se consideró los siguientes criterios de selección: como Criterios de inclusión fueron considerados todos los trabajadores del Centro de Atención Primaria II ESSALUD-Huamachuco que deseen participar voluntariamente, todos los trabajadores del Centro de Atención Primaria II ESSALUD-Huamachuco que se encuentren en los regímenes laborales Ley 276, Ley 728, CAS, contrato por terceros. Asimismo Como Criterios de exclusión se consideraron los trabajadores del Centro de Atención Primaria II-Huamachuco que tengan alguna discapacidad mental que le impida la comprensión de las preguntas o el llenado de la encuesta, y los trabajadores del Centro de Atención Primaria II-Huamachuco que no deseen colaborar.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los Instrumentos de investigación para recolectar datos fueron: el Cuestionario de Habilidades Sociales de A. Goldstein & col. (1978): Este instrumento, que ha sido validado para determinar el nivel de habilidades sociales que posee una persona. Consiste en 50 ítems, cada ítem tiene cuatro valoraciones: 1, 2, 3, 4; con Niveles rango Alta: 148-200; Media: 93-147; Baja: 50-92. Cuestionario de Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2009): Este instrumento, que ha sido validado para determinar el nivel de comportamiento organizacional de una institución. Consiste en 20 ítems, cada ítem tiene cinco valoraciones: 1, 2, 3, 4, 5 con Niveles rango Alto: 74-100; Medio: 47-73; Bajo: 20-46. (Anexo 5)

Asimismo se procedió a realizar la Validez de los dos instrumentos por tres expertos, con grado académico de magíster y/o doctor. (Anexo 6). Del mismo modo, de un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento, se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.897$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa las habilidades sociales, y un índice de

confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.850$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa el comportamiento organizacional, lo cual indica que los instrumentos que evalúan las habilidades sociales y el comportamiento organizacional son confiables. (Anexo 7).

## **2.5 Procedimiento**

Para el presente trabajo de investigación, en primer lugar, se procedió a solicitar la autorización de la directora del Centro de Atención Primaria II Huamachuco para ejecutar la investigación. Una vez aprobada la autorización, el investigador tuvo una conversación inicial con cada trabajador de forma personalizada, en la cual le explicó sobre la investigación y le entregó un consentimiento informado y los cuestionarios de Habilidades Sociales y Comportamiento Organizacional, explicándole la forma en que debe llenarlas. El investigador esperó el tiempo necesario para que los trabajadores terminen de llenar las encuestas, siendo el tiempo promedio de llenado 15 minutos cada una. Los cuestionarios fueron llenados de forma anónima por todos los trabajadores de la institución. Finalmente se procedió al recojo de éstos, para la posterior elaboración de la base de datos.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos de esta investigación, se utilizó la estadística descriptiva, la cual nos permite representar los datos mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de la información se realizó mediante elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, para ello se utilizó el Programa Informático Statistica I Package for Social Sciences (SPSS versión 22.0 en español).

Para el contraste de hipótesis se usó de la prueba no paramétrica Rho Spearman, usando el criterio de independencia entre las variables.



## **2.7 Aspectos éticos**

En esta investigación se cumplieron los principios bioéticos básicos establecidos por la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y reformulados por Tom L. Beauchamp y James F. Childress. (S. Darío Bergel, M. Dobernig, G. Figueroa Yáñez y A. Sánchez Urrutia, 2004). Se consideraron los principios de anonimato, confidencialidad, autonomía: para así resguardar los derechos de los participantes tales como: participación sin presión alguna, tener conocimientos de la finalidad de la investigación, proteger su identidad y privacidad. Además se consideran los siguientes principios: Principio de no maleficencia: Se respeta la integridad física y psicológica de la vida de los participantes. Principio de beneficencia: referido a favorecer de alguna forma la calidad de vida de las personas, se busca hacer el bien; este principio fue matizado por el respeto a la autonomía de los participantes, a sus valores, modo de vivir, creencias y fe. Principio de Autonomía: Se respetó de manera imperativa los valores y opciones personales de cada individuo, se dio a conocer el propósito del estudio, así como los beneficios; guardando la confidencialidad y el anonimato de la información. Principio de justicia: se realizó un reparto equitativo de responsabilidades y beneficios, que se dieron durante el desarrollo de la investigación. (T.L. Beauchamp; J.F Childress, 1994). Se informó del contenido, objetivos, y resultados de la investigación a la dirección del Centro de Atención Primaria II ESSALUD-Huamachuco, donde se solicitó el permiso para realizar dicha investigación. Los participantes llenaron los cuestionarios de forma anónima y reservada.

Asimismo, en esta investigación se consideró el respeto por la propiedad intelectual, como muestra de ello se puede observar que el programa Turnitin emitió una similitud de 19% respecto a otras investigaciones, donde la semejanza está marcada en títulos y subtítulos comunes en todas las investigaciones, demostrando así la originalidad del estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados

**Tabla 1**

*Habilidades sociales en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019*

NIVELES DE HABILIDADES SOCIALES							
ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14	56%	10	40%	1	4%	25	100%

La Tabla 1 muestra que el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco que tienen en su mayoría un alto nivel de habilidades sociales es un 56%, un 40% tienen un nivel medio y un 4% tienen un bajo nivel.

**Tabla 2**

*Comportamiento organizacional en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019*

---

NIVELES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

---

ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
17	68%	6	24%	2	8%	25	100%

---

La Tabla 2 muestra que el 68% del personal encuestado tiene una percepción de nivel de comportamiento organizacional alto, un 24% de los entrevistados lo considera nivel medio y un 8% lo considera bajo.

**Tabla 3**  
**Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.
HABILIDADES SOCIALES	,854	25	,002
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,923	25	,059
TRABAJO EN EQUIPO	,935	25	,115
COMUNICACIÓN	,888	25	,010
LIDERAZGO	,881	25	,007

En la tabla 3 observamos que la prueba Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ( $n < 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para una de las variables es mayor al 5% ( $p > 0.05$ ), y para la otra variable es menor ( $p < 0.05$ ), por lo cual es necesario realizar la prueba no paramétrica Rho Spearman para determinar la relación de las variables de estudio.

### 3.2 Análisis ligado a las hipótesis

**Hipótesis General:** Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud. Periodo Mayo-Junio. 2019.

**Hipótesis Específicas:** Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud; las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud; las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud.

**Tabla 4**

**Relación entre habilidades sociales y comportamiento organizacional en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019**

NIVELES DE HABILIDADES SOCIALES	NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ALTO	8	32%	4	16%	2	8%	14	56%
MEDIO	9	36%	1	4%	0	0%	10	40%
BAJO	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
TOTAL	17	68%	6	24%	2	8%	25	100%

		HABILIDADES SOCIALES	COMPORTA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	HABILIDADES SOCIALES	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 -
		N	25 25
	COMPORTA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,136 ,
		N	25 25

En la tabla 4 se observa que el 32% de los encuestados tienen un alto nivel de habilidades sociales y la percepción de un alto comportamiento organizacional. Asimismo un 36% de los encuestados tienen un nivel medio de habilidades sociales y la percepción de un alto comportamiento organizacional. La correlación estadística muestra que las habilidades sociales no se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional, teniendo un resultado Rho Spearman =-0.136 y p-valor=0,516>0,05.

**Tabla 5**

**Relación entre habilidades sociales y la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019**

		NIVEL DE DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO							
		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	ALTO		6	24%	6	24%	2	8%	14
MEDIO		7	28%	3	12%	0	0%	10	40%
BAJO		0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
TOTAL		13	52%	10	40%	2	8%	25	100%

		HABILIDADES SOCIALES			TRABAJO EN EQUIPO		
Rho de Spearman	HABILIDADES SOCIALES	Coefficiente de correlación	1,000		-,191		
		Sig. (bilateral)	.		,360		
		N	25		25		
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	-,191		1,000		
		Sig. (bilateral)	,360		.		
		N	25		25		

En la tabla 5 se observa que respecto a la dimensión del comportamiento organizacional trabajo en equipo, un 52% de los encuestados considera que tiene nivel alto y un 8% lo considera nivel bajo. Asimismo un 28% tiene un nivel medio de habilidades sociales y considera un nivel alto de trabajo en equipo. Estadísticamente, la variable habilidades sociales no se relaciona significativamente con la dimensión trabajo en equipo, teniendo un Rho Spearman =-0.191 y p-valor=0,360>0,05.

**Tabla 6**

**Relación entre habilidades sociales y la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019**

NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES	NIVEL DE DIMENSIÓN COMUNICACIÓN							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ALTO	9	36%	5	20%	0	0%	14	56%
MEDIO	9	36%	1	4%	0	0%	10	40%
BAJO	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
TOTAL	18	72%	7	28%	0	0%	25	100%

		HABILIDADES SOCIALES		COMUNICACIÓN	
Rho de Spearman	HABILIDADES SOCIALES	Coefficiente de correlación	1,000		-,130
		Sig. (bilateral)	.		,537
		N	25		25
	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	-,130		1,000
		Sig. (bilateral)	,537		.
		N	25		25

En la tabla 6 se observa que según la dimensión comunicación del comportamiento organizacional un 72% tiene nivel alto. Asimismo, del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 36% tiene la percepción de un alto comportamiento organizacional según la dimensión comunicación. Así también del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 20% tiene la percepción de un comportamiento organizacional medio según la dimensión comunicación. Estadísticamente la variable habilidades sociales no se relaciona significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, teniendo Rho Spearman =-0.130 y p-valor=0,537>0,05.

**Tabla 7**

**Relación entre habilidades sociales y la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, en el personal de salud del centro de atención primaria II Huamachuco, Huamachuco 2019**

		NIVEL DE DIMENSIÓN LIDERAZGO							
		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	ALTO		7	28%	5	20%	2	8%	14
MEDIO		7	28%	2	8%	1	4%	10	40%
BAJO		0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
TOTAL		14	56%	8	32%	3	12%	25	100%

		HABILIDADES SOCIALES			LIDERAZGO		
Rho de Spearman	HABILIDADES SOCIALES	Coefficiente de correlación	1,000				-,015
		Sig. (bilateral)	.				,944
		N	25				25
	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	-,015				1,000
		Sig. (bilateral)	,944				.
		N	25				25

En la tabla 7 se observa que el 56% de los encuestados considera que la dimensión del comportamiento organizacional liderazgo tiene nivel alto. Así también del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 28% tiene la percepción de un alto comportamiento organizacional según la dimensión liderazgo. Asimismo del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 20% tiene la percepción de un comportamiento organizacional medio según la dimensión liderazgo. La correlación estadística muestra que las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, teniendo un Rho Spearman =-0.015 y p-valor=0,944>0,05.



#### IV. DISCUSIÓN

El desarrollo y la práctica de las habilidades sociales son importantes para poder lograr el éxito en múltiples aspectos de nuestra vida, y en el ámbito sanitario es fundamental tener una adecuada práctica de éstas para poder fomentar un ambiente laboral adecuado y ofrecer prestación de servicios de salud de calidad, teniendo cada vez más relevancia en las nuevas organizaciones sanitarias. Por otro lado, las organizaciones cada vez se muestran más relacionadas con el tema de comportamiento organizacional, siendo ésta considerada por los directivos para la mejora de las organizaciones. El nivel de comportamiento organizacional en los establecimientos sanitarios es variable y a su vez es muy importante, ya que es considerado como un instrumento esencial para la gestión del cambio, buscando lograr una mayor eficiencia organizacional. Por lo antes expuesto, y según los resultados obtenidos en esta investigación, se procedió a realizar las comparaciones con investigaciones previas y verificaciones con las teorías relacionadas al tema.

La Tabla 1 muestra que el 56% de los trabajadores tienen un alto nivel de habilidades sociales, 40% un nivel medio y solo un 4% tiene bajo nivel, por lo que se infiere que existe una cantidad moderada de trabajadores que han desarrollado un alto nivel de habilidades sociales. Estos valores concuerdan con los reportados por Enciso Jiménez (2017), donde un 52% de enfermeras que trabajan en el área de UCIN del Hospital Daniel Alcides Carrión tienen habilidades sociales de nivel adecuado, y solo un 5% tiene nivel inadecuado. Datos similares fueron los descritos por Honores Romaní (2017), donde el 80% del personal médico que labora en el Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” manifiestan tener buen nivel de habilidades sociales (respecto a primeras habilidades sociales, habilidades para manejar sentimientos y estrés, habilidades de planificación).

Esto se explica porque el nivel y desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores que laboran en establecimientos de salud (Essalud y MINSA) es variable y condicionado por diversos factores, siendo uno de los más relevantes el estrés producido por los reclamos y la aglomeración de personas que buscan ser atendidas, lo cual puede ser tolerado por cierta cantidad de trabajadores que tengan el buen manejo de habilidades sociales para hacer frente al estrés y a la agresión, pero existe otro grupo humano que no puede controlar esas situaciones y manifiestan actitudes y comportamientos inadecuados. Así también el personal de salud muchas veces encuentra discrepancias con sus autoridades administrativas cuando

solo se limitan a darles instrucciones y no realizan un reconocimiento y reforzamiento de sus actitudes positivas, lo cual está relacionado con la teoría del aprendizaje social de Skinner: condicionamiento operante. Además, como menciona Bandura en su modelo cognitivo, el desarrollo de las habilidades sociales se produce principalmente por medio de la observación y la interacción social, practicando y desarrollando la capacidad de autoconfianza. Esto quiere decir que según este autor, los trabajadores aprenden a tener mejores actitudes cuando observan comportamientos correctos en sus autoridades y compañeros de trabajo.

Asimismo, los resultados sobre el comportamiento organizacional presentados en la Tabla 2 muestran que un 68% de los trabajadores tiene la percepción de un alto nivel del comportamiento organizacional, 24% nivel medio y 8% nivel bajo. Estos resultados concuerdan con los valores obtenidos por Hanco Rimache (2018), en la cual encontramos que un 59.41% del personal de la Microred de salud Ate-III considera un nivel de comportamiento organizacional muy bueno, un 26.73% tiene un nivel bueno, y un 13.86% tiene un nivel regular. No obstante, estos resultados son diferentes de los alcanzados por Huamaní Lactahuamani (2017), en cual reporta que el 95.3% de los trabajadores de salud del Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa considera un comportamiento organizacional eficiente, y solo un 4.7% lo considera regular.

Esto se explica porque el desarrollo del comportamiento organizacional es variable y se encuentra determinado por el contexto socioambiental de la institución y la influencia que los trabajadores ejercen en éstas. En instituciones como Essalud y MINSA muchas veces no se desarrolla un sistema articulado en el cual puedan interrelacionarse de manera correcta todos los trabajadores (asistencial y administrativo), muchas veces producido por un factor externo como es la demanda excesiva por parte de los asegurados que reclaman ser atendidos, generando un ambiente hostil y poco tolerable para los miembros de la organización. Esto es demostrado por el modelo básico de Chiavenato, en el cual el comportamiento organizacional se ve comprendido por tres niveles de análisis: individual, grupal y organizacional, pudiendo ser influenciados por un factor ambiental externo. Así también debe entenderse, como dice Robbins en sus teorías, el comportamiento organizacional comprende los individuos, grupos y estructuras dentro de las organizaciones, pero es una estructura dinámica que puede ser modificada por un factor externo.

Estos resultados se sustentan principalmente en la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, la cual destaca la importancia que tiene el empleado, sus perspectivas, opiniones y sus relaciones sociales dentro de las organizaciones. En contraste está la teoría clásica de Henry Fayol y la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, las cuales se enfocan en diseño y estructura de la organización, brindando poca atención al elemento humano.,

En la Tabla 4 se puede observar que el 36% de los encuestados tienen un nivel medio de habilidades sociales y la percepción de un alto comportamiento organizacional. Asimismo un 32% tiene un alto nivel de habilidades sociales y la percepción de un alto comportamiento organizacional. Si bien existen múltiples antecedentes sobre las habilidades sociales, generalmente la asocian con otras variables como calidad de atención o clima institucional. Del mismo modo encontramos múltiples antecedentes sobre comportamiento organizacional, pero ninguno relacionado directamente con habilidades sociales en sector salud. Sin embargo es necesario considerar que el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores sanitarios es parte importante para el avance y desarrollo del comportamiento organizacional de los establecimientos de salud. Los gerentes y directivos deberían enfatizar en estos aspectos. Esto se basa en los conceptos planteados por Peter Drucker, el cual nos dice que una correcta orientación del recurso humano permite que exista un buen comportamiento organizacional.

El estudio integral del comportamiento de las organizaciones así como de las personas que la integran, es un tema que preocupa a nivel mundial. Cada día surgen nuevas exigencias del entorno, siendo necesario tener una mejor capacidad de gestión del capital humano. De este modo, el conocer el nivel de desarrollo las habilidades sociales de los trabajadores es importante para comprender el comportamiento organizacional. Sin embargo, América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo, a diferencia de la mayoría de países europeos y asiáticos, los cuales cada vez mejoran la calidad de educación y las habilidades de sus ciudadanos. Esto sucede principalmente en el sector salud.

Asimismo la correlación estadística muestra que las habilidades sociales no se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional, teniendo un resultado Rho Spearman =-0.136 y p-valor=0,516>0,05. Esto se explica considerando que si bien el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores contribuyen a la mejora del comportamiento organizacional, éstas se pueden desarrollar de forma individual y en otro

ambiente, no necesariamente dentro de una organización. Una manifestación de esto es que los trabajadores pueden tener muy buenos niveles de habilidades sociales y practicarlo con los usuarios de forma individual y aislada, pero no lo demuestran en un nivel grupal y organizacional.

Del mismo modo, en la Tabla 5 se observa que del total de trabajadores que tienen nivel medio de habilidades sociales, un 28% tiene la percepción de un alto comportamiento organizacional según la dimensión trabajo en equipo. Asimismo un 24% tiene un nivel alto de habilidades sociales y considera un comportamiento organizacional medio según la dimensión trabajo en equipo. Estos valores difieren a los encontrados por Huamaní Llactahuamani, en el cual el 10.7% de los trabajadores considera un comportamiento organizacional muy eficiente según la dimensión ciudadanía organizacional (análoga a trabajo en equipo), un 84.6% lo considera eficiente y un 4.7% regular. También difieren con la investigación de Hanco Rimache, en la cual un 30% de los encuestados consideran que el nivel de aptitudes grupales (análogo a trabajo en equipo) es muy bueno, un 72.3 % lo considera lo considera bueno, y un 25% manifiesta que el nivel de aptitudes grupales es regular.

Cabe mencionar que el nivel de trabajo en equipo es variable según como sus integrantes se desempeñen. Esto se basa en los conceptos de Chiavenato, en los cuales menciona que los equipos llegan a la excelencia cuando se evalúan de manera objetiva, se conocen e identifican sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, esto varía de acuerdo a cada contexto socioambiental de cada organización y la interrelación entre sus trabajadores. Respecto a las organizaciones de salud como Essalud y MINSA, existen muchas deficiencias respecto al trabajo en equipo, siendo esto producido principalmente por mantener una actitud individualista entre los trabajadores, siendo un tema de cultura social y estereotipos, lo cual impide formar equipos eficientes dentro de las instituciones.

Asimismo la correlación estadística muestra que la variable habilidades sociales no se relaciona significativamente con la dimensión trabajo en equipo, teniendo un Rho Spearman =-0.191 y p-valor=0,360>0,05. Esto se explica considerando que si bien el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores contribuyen a la mejora de la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional, éstas se pueden desarrollar de forma individual y en otro ambiente, no necesariamente dentro de una organización. Una manifestación de esto es que los trabajadores pueden tener muy buenos niveles de habilidades sociales y

practicarlo con los usuarios de forma individual y aislada, pero no lo demuestran en un nivel grupal y organizacional.

En la Tabla 6 encontramos que del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 36% tiene la percepción de un alto comportamiento organizacional según la dimensión comunicación. Asimismo del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 20% tiene la percepción de un comportamiento organizacional medio según la dimensión comunicación. Esto muestra que una cantidad discreta de trabajadores considera desarrollar la comunicación dentro de su organización. Si bien existen antecedentes que dimensionan el comportamiento organizacional, ninguno encontrado considera la dimensión comunicación. Sin embargo la comunicación es fundamental para poder desarrollar el comportamiento organizacional, como manifiesta Chiavenato en su teoría, los miembros de una organización deben estar debidamente comunicados e integrados por procesos de comunicación adecuados. Pero para que esto suceda debe existir un compañerismo y comprensión entre los trabajadores, basándose en principios de convivencia social adecuados. Respecto a las organizaciones de salud como Essalud y MINSA, existen muchas deficiencias respecto a la comunicación, siendo esto producido principalmente por mantener un sistema tradicional y burocrático que muchas veces impide una comunicación fluida dentro de las instituciones. Además estas organizaciones sanitarias muchas veces carecen de autoridades administrativas con capacidad de poderse comunicar empáticamente con los trabajadores.

Así también el resultado estadístico muestra que la variable habilidades sociales no se relaciona significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, teniendo un Rho Spearman =-0.130 y p-valor=0,537>0,05 Esto se explica considerando que si bien el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores contribuyen a la mejora de la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, éstas se pueden desarrollar de forma individual y en otro ambiente, no necesariamente dentro de una organización. Una manifestación de esto es que los trabajadores pueden tener muy buenos niveles de habilidades sociales y practicarlo con los usuarios de forma individual y aislada, mostrando una comunicación fluida y empática con ellos, sin embargo no lo demuestran con sus compañeros de trabajo y jefes de las instituciones (nivel grupal y organizacional).

Asimismo, en la Tabla 7 se observa que del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 28% tiene la percepción de un alto comportamiento organizacional según la dimensión liderazgo. Asimismo, del total de trabajadores que tienen nivel alto de habilidades sociales, un 20% tiene la percepción de un comportamiento organizacional medio según la dimensión liderazgo. Esto muestra que una cantidad discreta de trabajadores considera fomentar e incentivar el liderazgo dentro de su organización. Si bien existen antecedentes que dimensionan el comportamiento organizacional, ninguno encontrado considera la dimensión liderazgo. Sin embargo el liderazgo es esencial para el desarrollo del comportamiento organizacional, así como se mencionan en la teoría de Chiavenato que el liderazgo en la organización ayuda a orientar a las personas en la realización de sus tareas, mencionando cuatro elementos: información, conocimiento, poder y recompensas, y promueve la toma de decisiones de forma correcta. Así también recordemos que un buen líder es aquel que muestra cualidades como motivar, escuchar, aconsejar, resolver problemas, comunicar, mejorar las relaciones con los subordinados, tomar decisiones en forma participativa.

Respecto a las organizaciones de salud como Essalud y MINSA, existen una amplia brecha entre dirección, gerencia, administración y liderazgo, a comparación de Europa y Asia, donde los directores y gerentes han logrado desarrollar un liderazgo dentro del cargo que mantienen. Esto es muy importante ya estos directivos son la piedra angular para que la organización pueda desarrollarse y alcanzar el éxito.

Asimismo la correlación estadística muestra que las habilidades sociales no se relaciona significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, teniendo un Rho Spearman =-0.015 y p-valor=0,944>0,05. Esto se explica considerando que si bien el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores contribuyen a la mejora de la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, éstas se pueden desarrollar de forma individual y no necesariamente dentro de una organización. Una manifestación de esto es que los trabajadores pueden tener muy buenos niveles de habilidades sociales y practicarlos con los usuarios de forma individual y aislada, pero esto no se manifiesta en un nivel grupal y organizacional por no sentirse liderados por sus autoridades.

## V. CONCLUSIONES

1. Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la percepción del comportamiento organizacional en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud, teniendo un Rho Spearman  $=-0.136$ .
2. Al respecto de habilidades sociales, el 56% tienen un alto nivel, 40% nivel medio y 4 % tiene un bajo nivel en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud.
3. La percepción del comportamiento organizacional fue que el 68% tiene alto nivel, 24% nivel medio y 8% nivel bajo en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud.
4. Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional, teniendo un Rho Spearman  $=-0.191$ .
5. Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional, teniendo un Rho Spearman  $=-0.130$ .
6. Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional, con un Rho Spearman  $=-0.015$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos del Centro de Atención Primaria Huamachuco Essalud, establecer y ejecutar talleres y actividades que permitan la motivación y confraternización de sus trabajadores, mostrando incentivos para su buen desenvolvimiento. Así también elaborar un plan anual de mejora continua considerando la importancia del comportamiento organizacional de la institución, basándose en los porcentajes según la percepción de sus trabajadores
2. A todo el personal que labora en el Centro de Atención Primaria Huamachuco Essalud, continuar desarrollando y fortaleciendo sus habilidades sociales, no solo con los pacientes, sino también mediante participación en reuniones de camaradería entre compañeros de trabajo.
3. A los directivos del Centro de Atención Primaria Huamachuco Essalud, realizar reuniones laborales para que puedan motivar y concientizar a los trabajadores sobre la importancia del desarrollo del comportamiento organizacional de la institución.
4. Asimismo establecer programas recreativos y deportivos para confraternización de todos los trabajadores (directivo y asistencial), de esta manera se fomentará la confianza y el desarrollo del equipo y la organización.
5. Establecer talleres de capacitación y orientación para mejorar la comunicación entre trabajadores, para que de esta manera existan mejores relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.
6. Que las autoridades de las Redes de salud establezcan sistemas de capacitación para los directivos, orientándolos a desarrollar habilidades de liderazgo, y así contribuir a la mejora de sus instituciones.



## VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Armijo Encarnacion Jujia. (2015). Percepción del comportamiento organizacional y condición laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Juan de Salinas. 2015. *Percepción del comportamiento organizacional y condición laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Juan de Salinas. 2015*. San Juan de Salinas, Perú.
- Bandura Albert. (1977). Social learning theory . En B. Albert, *Social learning theory* . EnglewoodCliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bardales Encinas Giovana. (2018). Relación entre habilidades personales y directivas con el clima organizacional. Hospital Distrital Santa Isabel, 2018. *Habilidades personales y directivas*. El Porvenir, Trujillo, Perú.
- Barrios Jauregui, Maria; Yañez Perez, Sandra. (2015). Habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015. *Habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015*. San Juan de Miraflores, Lima, Perú.
- Bernardi, Carolina; Menezes, Laura;. (2018). *Percepcion de cultura organizacional en America Latina*. Obtenido de <https://www.spencerstuart.com/research-and-insight/the-perception-of-organizational-culture-in-latin-america-spanish>
- Caballo, Vicente . (2007). Manual de Evaluacion y Entrenamiento de las habilidades sociales. En V. Caballo, *Manual de Evaluacion y Entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: SIGLO XXI DE ESPAÑA EDITORES S.A.
- Cano Merida, Zuleica; Barrios Lopez, Maria; Alcon Ortiz , Maria; Villatoro Cruz , Adolfo; Mauricio Castillo, Charly; Barrios Lopez, Eddy;. (2016). *Manual de comportamiento organizacional*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/adolfovillatoro1/comportamiento-organizacional-69535949>
- Chiavenato Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Obtenido de

[https://www.academia.edu/24750978/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato](https://www.academia.edu/24750978/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato)

- Chiavenato Idalberto. (2011). Gestion del talento humano. En C. Idalberto, *Gestion del talento humano*. McGraw Hill.
- Chiavenato Idalberto. (2014). Comportamiento Organizacional, La Dinamica del Exito en las Organizaciones. En C. Idalberto, *Comportamiento Organizacional, La Dinamica del Exito en las Organizaciones*. México: Mcgraw-Hill.
- Cruz Norabuena Soledad. (2015). Resiliencia y Comportamiento Organizacional en docentes de Instituciones Educativas Estatales del nivel primaria del distrito de Barranca - 2014. *Resilencia y comportamiento organizacional*. Barranca, Lima, Perú.
- Dailey Robert. (2012). Comportamiento Organizacional. En D. Robert, *Comportamiento Organizacional* (pág. 12). Henimburgo.
- Davis, Keith; Newstrom John. (2002). EL Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. En K. Davis, & N. John, *EL Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- De la Garza, Enrique; Neffa, Julio. (2010). Trabajos y modelos productivos en America Latina. En E. De la Garza, & J. Neffa, *Trabajos y modelos productivos en America Latina*. Buenos Aires: Grupos de trabajo CLACSO.
- Drucker Peter. (2004). El ejecutivo eficaz en accion. En D. Peter, *El ejecutivo eficaz en accion* (págs. 69-73). Harvard.
- Enciso Jimenez Elena. (2017). Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas Hospitalarias del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017. *Habilidades sociales*. Callao, Callao, Perú.
- Fuentes castillo María. (2015). Burnout y Comportamiento Organizacional. *Burnout y Comportamiento Organizacional*. Totonicapán, Guatemala.
- Gades. (2006). Plan de Accion Tutorial Gades. Habilidades sociales. En Gades, *Habilidades sociales* (pág. 46).

- García M; Munich G. (1998). Fundamentos de Administracion. En G. M, & M. G, *Fundamentos de Administracion*. Mexico.
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. Venezuela.
- Gibson, James; Ivancevich, John; Donnelly Jr. (1992). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. En J. Gibson, J. Ivancevich, & D. Jr., *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Wilmington, Delaware: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Goldstein Arnold. (1980). Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. En G. Arnold, *Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein*. Nueva York.
- Gordon H. Bower. (1989). Teorias del aprendizaje. En G. H. Bower, *teorias del aprendizaje*. Mexico: D.F: TRILLAS.
- Gordon Judith. (1996). Comportamiento Organizacional. En G. Judith, *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Hanco Rimache Erika. (2018). Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Este 2017. *Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Este 2017*. Ate, Lima, Perú.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P;. (2014). Metodologia de la Investigacion. *Metodologia de la Investigacion*. Mexico, Mexico, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hernandez, Roberto & Batista. (2014). Metodologia de la Investigacion. En R. & Hernandez, *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Honores Romani Isabel. (2017). Habilidades Sociales y Calidad de Prestaciones de Servicios de Salud Percibidos por Pacientes en Odontologia del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos, 2017. *Habilidades Sociales y Calidad de Prestaciones de Servicios de Salud Percibidos por Pacientes en Odontologia del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos, 2017*. Los Olivos, Lima, Peru.

- Hurtado Vidarte Karla. (2017). *Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana*, 2017. *Habilidades sociales*. Lima , Lima, Perú.
- Ibañez Pilar. (2015). *Liderazgo como base del comportamiento organizacional*. Obtenido de Liderazgo como base del comportamiento organizacional: <https://www.larepublica.co/analisis/pilar-ibanez-514336/liderazgo-como-base-del-comportamiento-organizacional-2292116>
- Importancia una guía de ayuda*. (2016). Obtenido de Importancia del comportamiento organizacional: <https://www.importancia.org/comportamiento-organizacional.php>
- Jaramillo Solorio Rosa. (2012). *Manual de Trabajo en equipo*. Mexico.
- Kudo Ines. (15 de Junio de 2015). *Las emociones valen tanto como los conocimientos*. Obtenido de Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/06/22/las-emociones-valen-tanto-como-los-conocimientos>
- Macavilca Contreras Erick. (2018). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas*, Lima - 2018 . *Comportamiento organizacional*. Lima , Lima, Perú.
- Mora Ledesma, J. (1977). *Psicología del Aprendizaje*. En J. Mora Ledesma, *Psicología del Aprendizaje*. Mexico.
- Moreno Jimenez , Bernardo; Blanco Donoso, Luis; Aguirre Camacho, Aldo; De Rivas , Sara; Herrero, Marta;. (8 de Setiembre de 2014). *Habilidades sociales para las nuevas organizaciones*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/271507225\\_Habilidades\\_Sociales\\_para\\_las\\_Nuevas\\_Organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/271507225_Habilidades_Sociales_para_las_Nuevas_Organizaciones)
- Moreno Jiménez, Bernardo; Blanco Donoso, Luis M.; Aguirre Camacho, Aldo; De Rivas, Sara; Herrero, Marta;. (2015). *Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Habilidades Sociales*, 6-10.
- Ñaña Baquerizo Cristina. (2017). *Comportamiento Organizacional*. En Ñ. B. Cristina, *Comportamiento Organizacional* (pág. 14). Huancayo.

- Ortego Maté, Maria; Lopez Gonzales, Santiago; Alvarez Trigueros, Maria;. (2015). Ciencias Psicosociales I. En M. Ortego Maté, S. Lopez Gonzales, & M. Alvarez Trigueros, *Ciencias Psicosociales* .
- Paredes Lozano Karina. (2016). Estrategia de Gestión Conciencia humana, Incremento de la transparencia a través de la rendición de cuentas, Escucha a los actores educativos, Liderazgo compartido (CHIELC) para mejorar el Comportamiento Organizacional en la Institución Educativa Santa Ro. *Estrategia de gestion*. Tarapoto, Tarapoto, Perú.
- Peñafiel Pedrosa eva; Serrano Garcia Cristina. (mayo de 2010). Habilidades sociales. Madrid, España: Editex.
- Pollitt, C; & Bouckaert, G. (2004). Public Management Reform: A Comparative Analysis. En C. Pollitt, & G. & Bouckaert, *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Robbins Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. En R. Stephen, *Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica*. Mexico: Pearson Educación de Méjico. S. A. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>
- Rosales, Carlos; Valverde, Jose;. (2016). *Trabajo en equipo en las instituciones de salud*.
- Roschke, Maria; Brito, Pedro; Palacios, Maria. (2002). Gestion de proyectos de educacion permanente en los servicios de salud. En M. Roschke, P. Brito, & M. Palacios, *Gestion de proyectos de educacion permanente en los servicios de salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Rua Condori Johnny. (2015). El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015. *Comportamiento organizacional*. San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.
- S. Darío Bergel, M. Dobernig, G. Figueroa Yáñez y A. Sánchez Urrutia. (2004). Informe Belmont de 30 de septiembre de 1978. Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación. En M. D. S. Darío Bergel,

*Informe Belmont de 30 de septiembre de 1978. Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación.* Barcelona.

Sarmiento, S. (2018). *Cepal advierte sobre perspectivas económicas de la región.* Obtenido de Cepal advierte sobre perspectivas económicas de la región: <https://www.elcolombiano.com/negocios/productividad-laboral-tarea-pendiente-de-la-region-FK8518430>

Segredo Perez, Alina; Martin Linares, Xiomara; Gomez Zayas, Omar; Lozada China, Mario;. (2015). *Gestión y Desarrollo organizacional en Salud Pública. Gestión y Desarrollo organizacional en Salud Pública.* La Habana, Cuba.

T.L. Beauchamp; J.F Childress. (1994). *Principles of Biomedical Ethics.* En T. Beauchamp, & J. Childress, *Principles of Biomedical Ethics.* Nueva York/Oxford.

World Economic Forum. (14 de Marzo de 2018). *Gestión.* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335>

## ANEXO 1

**Universidad César Vallejo**  
**Habilidades Sociales Relacionado con la Percepción del Comportamiento Organizacional en el**  
**Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019**

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Arnold Goldstein & col. (1978)

**INSTRUCCIÓN:** A continuación te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las “*Habilidades Sociales*”. Podrás determinar el grado de desarrollo de tu “*Competencia Social*”. Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b> Me sucede <b>MUY POCAS</b> veces</p> <p><b>3</b> Me sucede <b>BASTANTES</b> veces</p> | <p><b>2</b> Me sucede <b>ALGUNAS</b> veces</p> <p><b>4</b> Me sucede <b>MUCHAS</b> veces</p> |
|---|--|

<b>PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES</b>		1	2	3	4
<b>1</b>	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
<b>2</b>	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
<b>3</b>	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
<b>4</b>	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
<b>5</b>	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
<b>6</b>	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
<b>7</b>	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
<b>8</b>	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
<b>HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS</b>					
<b>9</b>	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
<b>10</b>	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
<b>11</b>	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
<b>12</b>	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
<b>13</b>	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				

14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
<b>HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS</b>					
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
<b>HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN</b>					
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
<b>HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS</b>					
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				





36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
	<b>HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN</b>				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

## ANEXO 2

Universidad César Vallejo

### Habilidades Sociales Relacionado con la Percepción del Comportamiento Organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019

#### CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Idalberto Chiavenato (2009)

**INTRUCCIÓN:** Estimado (a) la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad recopilar información para medir el nivel de Comportamiento Organizacional de su Institución.

#### Indicaciones:

Esta encuesta es ANÓNIMA. Por favor responde con sinceridad.

Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje.

La escala de calificación es la siguiente:

Escalas:

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>Trabajo en Equipo</b>					
1	Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos					
2	Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima					
3	Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto					
4	Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho en su trabajo					



5	Considera que el trabajo en equipo es efectivo					
	<b>Comunicación</b>					
6	Se siente cómodo en su trabajo					
7	Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo					
8	En su trabajo lo motivan constantemente					
9	Tiene Ud. buena relación con sus compañeros de trabajo					
10	Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo					
11	Se comunica de manera asertiva con sus compañeros					
	<b>Liderazgo</b>					
12	Su jefe inmediato le brinda confianza					
13	Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo					
14	Piensa que las normas y valores favorecen el trabajo de la institución					
15	Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable					
16	Prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar tiempo de trabajo					
17	Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que usted esperaba					
18	Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados					
19	Su jefe toma de decisiones adecuadas para el logro de objetivos					
20	Su jefe inmediato reconoce el trabajo realizado					

### ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ,.....trabajador del Centro de Atención Primaria II Huamachuco, con DNI....., domiciliado en la calle ..... del Distrito de Huamachuco, a través de este documento, declaro haber sido informado ampliamente sobre los objetivos y fines de la investigación titulada: " Habilidades Sociales Relacionado con la Percepción del Comportamiento Organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019", que lleva a cabo el Cirujano Dentista César Arquimidez Loyaga Reyes. Por ello he decidido voluntariamente participar de ella respondiendo los cuestionarios que contiene dicha investigación. Dejó en claro que este consentimiento informado no puede ser utilizado en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Huamachuco, ..... de Junio del año 2019.

---

Firma y Huella

#### ANEXO 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBVARIABLES/DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades Sociales	“Habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades para el contacto interpersonal y solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional”. Goldstein (1978)	Cuestionario de Habilidades Sociales de A. Goldstein (1978)	Primeras habilidades sociales Habilidades sociales avanzadas Habilidades relacionadas con los sentimientos Habilidades alternativas a la agresión Habilidades para hacer frente al estrés Habilidades de planificación	Niveles rango Alta 148-200 Media 93-147 Baja 40-92	Ordinal
Comportamiento Organizacional	“Comportamiento organizacional es el estudio de las personas y los grupos que actúan en la organizaciones. Se ocupa de la influencia que los individuos ejercen en las organizaciones y de cómo las organizaciones influyen en ellos. Chiavenato (2009)	Cuestionario de Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2009)	Trabajo en equipo Comunicación Liderazgo	Niveles de rango Alto 74-100 Medio 47-73 Bajo 20-46	Ordinal

### ANEXO 5: FICHA TÉCNICA

Nombre	Cuestionario de Habilidades Sociales
Autor	Arnold Goldstein y colaboradores (1978)
Año	1978
Aplicación	Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud
Bases teóricas	Está basado en los planteamientos de Arnold Goldstein, 1978 sobre las habilidades sociales. Este autor trabajó las habilidades sociales clasificándolas en: Primeras Habilidades Sociales, Habilidades Sociales Avanzadas, Habilidades Relacionadas con los Sentimientos, Habilidades Alternativas a la Agresión, Habilidades para hacer frente al estrés, Habilidades de Planificación. Sin embargo para este estudio se consideró oportuno trabajar con la variable habilidades sociales de forma global. Se realizó un estudio piloto para su validación.
Versión	Primera
Sujetos de aplicación	Personal de salud que labora en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	El instrumento fue estructurado en función de la clasificación de Goldstein: Primeras Habilidades Sociales, Habilidades Sociales Avanzadas, Habilidades Relacionadas con los Sentimientos, Habilidades Alternativas a la Agresión, Habilidades para hacer frente al estrés, Habilidades de Planificación. El cuestionario constó de 50 ítems, y estuvo dividido en cinco partes: Primeras Habilidades Sociales: constó de 8 ítems Habilidades Sociales Avanzadas: constó 6 ítems Habilidades Relacionadas con los Sentimientos: constó de 7 ítems Habilidades Alternativas a la Agresión: constó de 9 ítems Habilidades para hacer frente al estrés: constó de 12 ítems Habilidades de Planificación: constó de 8 ítems
Campo de aplicación	Centro de Atención Primaria II Huamachuco
Validez	Validez de contenido a través de la inclusión de ítems en función de todos indicadores que conforman la variable habilidades sociales basados en la teoría de Arnold Goldstein
Confiabilidad	En cuanto a la confiabilidad del instrumento, después de un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.897$ ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa las habilidades sociales
Categorización de la medición general	Habilidades Sociales Niveles rango Alta 148-200 Media 93-147 Baja 40-92

## FICHA TÉCNICA

Nombre	Cuestionario de comportamiento organizacional
Autor	Idalberto Chiavenato (2009)
Año	2009
Aplicación	Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud
Bases teóricas	Está basado en los planteamientos de Idalberto Chiavenato en el año 2009 sobre el comportamiento organizacional. Este autor trabajó el cuestionario de comportamiento organizacional considerando tres dimensiones: trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Para este estudio se consideró oportuno trabajar con las tres dimensiones. Se realizó un estudio piloto para su validación.
Versión	Primera
Sujetos de aplicación	Personal de salud que labora en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	El instrumento fue estructurado en función de las tres dimensiones establecidas por Chiavenato. El cuestionario constó de 25 ítems, y estuvo dividido en tres partes: Trabajo en equipo: constó de 5 ítems Comunicación: constó 6 ítems Liderazgo: constó de 9 ítems
Campo de aplicación	Centro de Atención Primaria II Huamachuco
Validez	Validez de contenido a través de la inclusión de ítems en función de todos indicadores y dimensiones que conforman la variable comportamiento organizacional basados en la teoría de Idalberto Chiavenato (2009)
Confiabilidad	En cuanto a la confiabilidad del instrumento, después de un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.850$ ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa el comportamiento organizacional
Categorización de la medición general	Comportamiento organizacional  Niveles de rango Alto 74-100 Medio 47-73 Bajo 20-46

## ANEXO 6: VALIDACION DE EXPERTOS

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

#### HABILIDADES SOCIALES RELACIONADO CON LA PERCEPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II HUAMACHUCO-ESSALUD 2019

**Objetivo:** Determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud durante el periodo Mayo a Junio 2019

**Dirigido a:** PERSONAL QUE LABORA EN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II HUAMACHUCO

**Evaluador:** DANIEL ROBLES LÓPEZ

**Grado Académico del Evaluador:** MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**Valoración:**

<del>Adecuada</del>	Inadecuada
---------------------	------------



Dr. Daniel Robles López  
CIRUJANO ONCÓLOGO  
OMP: 9744 RNE: 3247

Firma del evaluador



**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS**  
**HABILIDADES SOCIALES RELACIONADO CON LA PERCEPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II HUAMACHUCO-ESSALUD 2019**

**Objetivo:** Determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud durante el periodo Mayo a Junio 2019

**Dirigido a:** PERSONAL QUE LABORA EN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II HUAMACHUCO

**Evaluador:** GIOYANA DEL PILAR BARRALES ENCINAS

**Grado Académico del Evaluador:** MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**Valoración:**

Adeuada	Inadecuada
---------	------------

  
Mg. Gioyana del Pilar Barrales Encinas  
GRUPO DENTISTA  
ESPECIALISTA EN REHABILITACION ORL  
C.O.P. 8740 - RNE 1285

**Firma del evaluador**

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS**  
**HABILIDADES SOCIALES RELACIONADO CON LA PERCEPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL**  
**CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II HUAMACHUCO-ESSALUD 2019**

**Objetivo:** Determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco EsSalud durante el periodo Mayo a Junio 2019

**Dirigido a:** *Alumnos de nivel primario*

**Evaluador:** *Edoardo Javier Yada Coenza*

**Grado Académico del Evaluador:** *Doctor*

**Valoración:**

<i>Adecuada</i>	Inadecuada
-----------------	------------

  
\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	SUBVARIABLES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES
				SI	NO	RELACION ENTRE LA DIMENSION INDICADA			RELACION ENTRE LA DIMENSION INDICADA			RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HABILIDADES SOCIALES	PRIMERA HABILIDADES SOCIALES	Escuchar	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Iniciar y mantener una conversación	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Formular preguntas	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Agradecer	Clarifacas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Presentarse	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ayudas a que los demás se conozcan entre si	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Hacer cumplidos	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES			
					RELACION ENTRE LAS VARIACIONES DIMENSIONALES	SI	NO	RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES INDICADOR	SI	NO	RELACION ENTRE LOS ITEMS	SI	NO	RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA	SI	NO				
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		Evaluarse de forma objetiva	Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos	SI																
				NO																
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		Conocerse	Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima	SI																
				NO																
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		Diseña planes estratégicos	Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto	SI																
				NO																
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		Logra confiabilidad	Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho en su trabajo	SI																
				NO																
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	TRABAJO EN EQUIPO	Analiza su situación actual	Considera que el trabajo en equipo es efectivo	SI																
				NO																

## ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LAS HABILIDADES SOCIALES.

N°	PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES								HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS								HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS								HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN								HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS								HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
1	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2							
2	3	1	1	2	3	2	2	4	1	4	4	3	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	4	1	2	3	3	1	3	4	2	4	3	1	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4	1	3	4					
3	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2			
4	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3			
5	3	3	4	4	3	1	4	2	4	2	1	4	1	4	4	1	3	1	4	3	2	1	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	1	3	1	4	3	1	2	2	1	4	4	3	1	4	2	1	3	4		
6	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1		
7	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4		
8	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1				
9	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2			
10	3	3	3	2	2	1	1	4	2	4	4	2	2	2	4	3	2	3	4	1	1	2	3	2	2	4	1	4	1	3	3	4	1	2	3	1	4	3	1	1	4	1	1	3	1	3	4	1	3	3		
11	1	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	1	2	1	4	1	2	4	2	4	4	1	1	2	3	4	1	4	3	3	4	4	1	4	3	2		
12	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	2	2
13	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3		
14	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3
15	4	3	2	3	1	1	2	1	3	4	4	1	1	4	4	3	1	1	4	2	1	1	4	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	3	4	2	2	3	1	3	3	3	2	3	1	4	2	2		

Fuente: Muestra Piloto.

## 1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa las habilidades sociales

“ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

**Dónde:**

$\alpha$ : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

**Cálculo de los datos:**

$$K = 50 \qquad \sum S_i^2 = 47.886 \qquad S_t^2 = 395.210$$

**Reemplazando:**

$$\alpha = \frac{50}{50-1} \times \left( 1 - \frac{47.886}{395.210} \right) = 0.897 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

**CONFIABILIDAD POR ÍTEMS:**

<b>ÍTEMS</b>	<b>Confiabilidad alfa de Cronbach</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Confiabilidad alfa de Cronbach</b>
Ítem 1	0.896	Ítem 26	0.894
Ítem 2	0.893	Ítem 27	0.893
Ítem 3	0.893	Ítem 28	0.894
Ítem 4	0.893	Ítem 29	0.893
Ítem 5	0.896	Ítem 30	0.893
Ítem 6	0.895	Ítem 31	0.898
Ítem 7	0.893	Ítem 32	0.891
Ítem 8	0.896	Ítem 33	0.901
Ítem 9	0.891	Ítem 34	0.896
Ítem 10	0.892	Ítem 35	0.895
Ítem 11	0.895	Ítem 36	0.898
Ítem 12	0.897	Ítem 37	0.899
Ítem 13	0.895	Ítem 38	0.891
Ítem 14	0.891	Ítem 39	0.900
Ítem 15	0.895	Ítem 40	0.897
Ítem 16	0.893	Ítem 41	0.900
Ítem 17	0.896	Ítem 42	0.896
Ítem 18	0.896	Ítem 43	0.893
Ítem 19	0.893	Ítem 44	0.893
Ítem 20	0.895	Ítem 45	0.893
Ítem 21	0.894	Ítem 46	0.897
Ítem 22	0.897	Ítem 47	0.898
Ítem 23	0.892	Ítem 48	0.895
Ítem 24	0.896	Ítem 49	0.894
Ítem 25	0.892	Ítem 50	0.891

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA  
EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL.**

N°	TRABAJO EN EQUIPO					COMUNICACIÓN						LIDERAZGO								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	1
2	3	4	1	4	2	3	3	2	5	4	5	2	1	3	3	5	5	2	3	5
3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1
4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1
5	2	4	4	4	1	4	4	5	3	5	1	4	3	2	4	3	5	2	5	2
6	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3
7	4	5	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	5	2	5	2	3	4	4
8	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3
9	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2
10	3	4	5	1	4	5	2	2	2	3	1	3	4	5	5	4	3	4	3	1
11	3	5	2	1	1	2	4	3	2	5	4	2	5	2	1	5	1	2	1	1
12	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2
13	5	3	5	4	4	4	4	2	5	2	3	2	3	4	5	3	2	2	5	4
14	4	3	2	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	2	2	5
15	2	3	2	4	3	4	1	5	5	4	1	2	5	4	3	1	1	4	2	4

Fuente: Muestra Piloto.



**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el Comportamiento organizacional“ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

***Dónde:***

$\alpha$ : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

***Cálculo de los datos:***

$$K = 20 \qquad \sum S_i^2 = 30.390 \qquad S_t^2 = 158.000$$

***Reemplazando:***

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left( 1 - \frac{30.390}{158.000} \right) = 0.850 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

### CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:

ÍTEMS	Confiabilidad alfa de Cronbach	ÍTEMS	Confiabilidad alfa de Cronbach
Ítem 1	0.842	Ítem 11	0.858
Ítem 2	0.842	Ítem 12	0.837
Ítem 3	0.846	Ítem 13	0.846
Ítem 4	0.838	Ítem 14	0.842
Ítem 5	0.847	Ítem 15	0.835
Ítem 6	0.830	Ítem 16	0.850
Ítem 7	0.844	Ítem 17	0.844
Ítem 8	0.845	Ítem 18	0.854
Ítem 9	0.840	Ítem 19	0.842
Ítem 10	0.845	Ítem 20	0.839

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

**ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
NOMBRES Y APELLIDOS: LOYAGA REYES CESAR ARQUIMIDEZ**

- **Título: Habilidades Sociales relacionado con la Percepción del Comportamiento Organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud 2019.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud durante mayo a junio 2019?	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el comportamiento organizacional del Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud 2019.</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar la relación entre las habilidades sociales y la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco durante mayo a junio EsSalud 2019</li> </ul>	v1: Habilidades sociales	Habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades para el contacto interpersonal y solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Goldstein (1978)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Primeras habilidades sociales</li> <li>○ Habilidades sociales avanzadas</li> <li>○ Habilidades Relacionadas con los sentimientos</li> <li>○ Habilidades alternativas a la agresión</li> <li>○ Habilidades para hacer frente al estrés</li> <li>○ Habilidades de planificación</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> -Cuantitativo, No experimental, Correlacional simple. <b>Población:</b> ○ 25 trabajadores. <b>Muestra:</b> Todo el personal que labora en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco: 25 trabajadores <b>Técnicas:</b> ○ Encuesta. <b>Instrumentos:</b> ○ Cuestionario. <b>Métodos de Análisis de investigación:</b> Para el logro de los objetivos planteados se analizarán los datos</p>
	<p><b>Hipotesis Especificas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión trabajo en equipo del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar el nivel de las habilidades sociales en el personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud.</li> <li>○ Identificar la percepción del comportamiento organizacional en el</li> </ul>	V2: Comportamiento Organizacional	El comportamiento organizacional es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción,	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Liderazgo</li> </ul>	

	<p>Huamachuco-EsSalud 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión comunicación del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud 2019.</li> <li>○ Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la dimensión liderazgo del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-EsSalud 2019.</li> </ul>	<p>personal de salud del Centro de Atención Primaria II Huamachuco Essalud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar la relación entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco.</li> <li>○ Determinar la relación entre las habilidades sociales y la comunicación en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco.</li> <li>○ Determinar la relación entre las habilidades sociales y el liderazgo en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco.</li> </ul>		<p>aprendizaje, motivación y satisfacción del trabajo. Chiavenato (2009)</p>		<p>se utilizará la prueba de análisis Rho Spearman. En cuanto a la precisión de los resultados obtenidos se utilizará un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0,05.</p>
--	---	--	--	--	--	--