



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Cultura organizacional y relaciones interpersonales de la Caja  
Municipal del Santa, Chimbote, año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Saldaña Valdivia, Gustavo Erick (ORCID: 0000-0002-6156-5852)

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa, José Salinas (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

TRUJILLO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño mis  
padres por el gran apoyo  
incondicional en este  
momento tan importante de  
mi formación profesional.

## Agradecimiento

En primer lugar, a Dios,  
por acompañarme todos  
los días, porque gracias a  
él he logrado todo lo que  
me he propuesto.

A mi familia por ser mi apoyo  
incondicional, por  
estar presente en  
todo momento con sus  
consejos de seguir adelante  
sin olvidarme de mis  
metas trazadas.

A los docentes por ser parte  
de mi formación profesional,  
por guiarme con sus altos  
conocimientos.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>vii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Operacionalización de las variables.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5 Procedimiento.....	26
3.6 Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos.....	27
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>27</b>
<b>V DISCUSIÓN</b> .....	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>40</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables .....	23
Tabla 2. Validación de los instrumentos por juicios de expertos .....	24
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach .....	26
Tabla 4. Niveles de correlación .....	27
Tabla 5. Cultura organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021. ....	28
Tabla 6. Cultura organizacional por dimensiones en los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	29
Tabla 7. Relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	30
Tabla 8. Correlación de la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021. ....	32
Tabla 9. Correlación de la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021 .....	33
Tabla 10. Correlación de la cultura organizacional y las habilidades comunicativas en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021 .....	34
Tabla 11. Correlación de la cultura organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021 .....	35
Tabla 12. Correlación de la cultura organizacional y estilos de liderazgo en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021 .....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Cultura organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	28
Figura 2. Cultura organizacional por dimensiones en los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	30
Figura 3. Relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	31
Figura 4. Relaciones interpersonales por dimensiones del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021 .....	32

## Resumen

La presente investigación titulada “Cultura organizacional y relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021”, considera dentro de su objetivo general, identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 15 trabajadores la Caja Municipal del Santa, Chimbote; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento de investigación, el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez a través de juicios de expertos y la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, en el análisis se utilizó el software estadístico informático SPSS versión 22. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran la relación entre la Cultura organizacional y relaciones interpersonales de los trabajadores la Caja Municipal del Santa, Chimbote. Se concluye que cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación positiva considerable entre las variables (Rho de Spearman = 0.720), siendo el p valor significativo ( $p = 0.002 < 0.05$ ).

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, valores, clima, compromiso.



## **Abstract**

The present investigation entitled "Organizational culture and interpersonal relations of the Caja Municipal del Santa, Chimbote, year 2021", considers within its general objective, to identify the relationship between the organizational culture and the interpersonal relations of the Caja Municipal del Santa of the district de Chimbote, year 2021. The type of research was applied, quantitative approach, correlational design, non-experimental and cross-sectional. The Caja Municipal del Santa, Chimbote, worked with a sample of 15 workers; The technique used for data collection was the survey and as a research instrument, the questionnaire that met the validity requirements through expert judgments and reliability through Cronbach's alpha, in the analysis the SPSS version 22 statistical computer software. The hypothetical deductive method used was the non-parametric Spearman Rho test for data analysis. The results of the research show the relationship between the organizational culture and the interpersonal relationships of the workers of the Caja Municipal del Santa, Chimbote. It is concluded that regarding the degree of correlation, it was determined that there is a high correlation between the variables (Spearman's Rho = 0.720), with the p value being significant ( $p = 0.002 < 0.05$ ).

Keywords: Organizational culture, job performance, values, climate, commitment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global los organismos; como los seres poseen su propia personalidad, asimismo cada institución tiene diferente comportamiento en normas y valores compartidos que un grupo de personas han desarrollado a lo largo de los años.

Por lo revelado la cultura organizacional como estrategia puede ser muy práctica a la hora de mejorar las restricciones actuales y futuras de un comercio, especialmente si éste se está enfrentando a un desequilibrio o pasa por un momento duro, del mismo modo una cultura organizacional firme puede crear un clima en el cual todos trabajen agrupadamente y por ello lograr mejores relaciones interpersonales.

Aguirre (2004, p. 14) expresa que la cultura organizacional es “un conjunto de conocimiento que nos proporciona un modelo de realidad a través del cual damos sentido a nuestra conducta. Se puede mencionar que este sistema está integrado por un grupo de elementos interactivos, tales como la comunicación, creencias, valores, que son "generados y compartidos" por la constitución al tratar de "alcanzar los objetivos" que justifican la existencia de la misma, por lo que también debe ser comunicados a los nuevos miembros; de manera similar.

Zapata (2007 p. 34) menciona que la cultura organizacional es “un croquis de referencia para patrones de comportamiento, actitudes e información, que compartimos con otros en la labor y que determinan el grado de adaptación laboral”. En esta medida simboliza un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se desarrolla con los aportes de cada uno de los individuos, se conserva a través de ellos, a la vez que las personas se enriquecen en sus ambientes.

No hay duda que la cultura organizacional es el importe fundamental que es valorada por los empleados, generando un impacto en la satisfacción moral, la motivación, y productividad en la compañía; aunque , las empresas que no

cuentan con buenos líderes son escasos de una buena cultura organizacional lo cual se refleja en la desacreditación de la imagen de la empresa por contar con empleados que no ejercen adecuados valores, por ello la difusión de esa imagen repercutirá de forma inmediata e importante en los resultados financieros, por lo tanto, saber identificar a tiempo los signos que muestran un desacierto en la cultura es principal para obstruir el problema antes de que se haga más grande y afecte de forma, casi, irremediable a la empresa.

Agostino (2014) A nivel nacional, en el Perú la preocupación que tienen las empresas es la falta de compromiso laboral de los colaboradores y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional, en este sentido el 50% de los ejecutivos cita la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como muy importante, cabe decir que hoy en día, los líderes están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, a través del desarrollo de nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos.

Mezerville (2016) en relación con lo anterior mayormente los problemas de cultura organizacional se derivan de malas prácticas o errores específicos del gerente; en este sentido se pudo observar que en Costa Rica que es muy común que los líderes de la organización no acepten que cuentan con problemas de cultura organizacional en su compañía, porque eso sería igual a aceptar defectos suyos que deben ser corregidos, por lo tanto el gerente general es el principal moldeador de la cultura, es decir si el no cree en la importancia de cultura organizacional y no busca las estrategias para mejorar entonces no obtendrá los resultados esperados.

Angulo (2018, p. 18) descifró que en las instituciones de Lima no cuentan con una cultura organizacional fuerte, por lo general el personal se encuentra poco comprometido, no se identifica con los valores fundamentales de la

institución, del mismo modo desconocen la misión y la visión institucional, no se involucran con la organización, existiendo escasa voluntad para participar activamente de las reuniones de confraternidad o coordinación convocadas por la dirección, por lo que solo se dedican al cumplimiento de sus labores sin prestar interés en mejorar el servicio y a la menor oportunidad están dispuestos a cambiar de trabajo, no existen políticas de beneficios laborales y promoción, por lo que el personal no tiene incentivos que le permitan incrementar su nivel de compromiso laboral. Es importante recalcar, además, no existen acciones o fechas representativas, ni costumbres que representen la identidad institucional.

En el caso de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote se puede decir que los problemas comunes de la cultura organizacional son la falta de la inconsistencia y comunicación, en base a la inconsistencia se identificó que los empleados sienten que las políticas no se aplican de manera parcial; y cuando se incumple de manera defectuosa alguna actividad son ellos quienes son amonestados; del mismo modo la falta de comunicación es otro problema común con la cultura organizacional en la corporación en estudio debido a que los empleados no logran comunicarse adecuadamente es decir no se está valorando sus opiniones, inquietudes o dudas, del mismo modo la alta jerarquía no plantea visiblemente las expectativas y metas, lo cual turba a los trabajadores, por lo tanto estos problemas pueden contribuir a la experiencia de un ambiente de trabajo hostil y desagradable, que puede hacer que los trabajadores menos leales y puede contribuir a problemas como la intimidación, acoso, y alta rotación, del mismo modo esta cultura organizacional débil ocasiona que las personas se desliguen con los objetivos de la empresa, como crear valores falsos, que impactan los valores y principios de la empresa, por ende es necesario realizar evaluaciones de empleados para obtener retroalimentación del personal, dado que esta herramienta pueden ayudar a las empresas identificar y resolver los problemas con la cultura organizacional.

Los problemas de cultura organizacional afectan a las relaciones interpersonales debido a que al no existir las actitudes y valores compartidos no se puede fortalecer las relaciones para lograr un mejor dialogo, cooperación entre los trabajadores, por lo tanto, la comunicación es fundamental para el desarrollo de las relaciones entre las personas, por lo tanto al existir una actitud positiva a la comunicación interpersonal con los demás, serán más eficaces en el desarrollo de las actividad de la empresa, por lo contrario si se tiene una actitud negativa puede que sea más difícil poder comunicarse debido a su tendencia de no relacionarse con los demás. En resumen, una cultura organizacional fuerte en donde todos tengan buenos valores, actitudes y creencias y demás que estén altamente comprometidos con la empresa ocasionara que se cree un ambiente de relaciones positivas.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021. Tuvo como objetivo específico 1. Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021; como objetivo específico 2. Determinar la relación existe entre la Cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021; y como objetivo específico 3 Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y los estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

La presente investigación tuvo como hipótesis general: La Cultura organizacional se relaciona con las relaciones interpersonales de la Caja

Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021; como hipótesis específica 1. La Cultura organizacional se relaciona con las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021; como hipótesis específica 2. La Cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021; y como hipótesis específica 3. La Cultura organizacional se relaciona con los estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se mencionarán los estudios internacionales precedentes que están relacionados con el contenido a investigar: En el caso de los antecedentes internacionales se pudieron encontrar temas que respaldan el estudio, al respecto Masilla (2014) quien realizó un estudio sobre La cultura organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales: estudio realizado en ASSA, 2014, tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional y en las relaciones interpersonales: estudio realizado en ASSA, 2014; del mismo modo el estudio fue tipo correlacional de diseño no experimental, transversal; para la selección de datos se aplicó un cuestionario en escala Likert; por lo cual se obtuvieron las siguientes conclusiones, la cultura que prevalece dentro de la organización es de mercado, la cual se basa en el logro de objetivos, metas y obtención de ganancias. Este tipo de cultura tiende a no enfatizar las relaciones interpersonales o sociales entre compañeros de trabajo. Durante el proceso de investigación se pudo determinar que aunque se manifieste una cultura de mercado ésta no influye de manera negativa en las relaciones interpersonales de los colaboradores, esto puede deberse a un nivel de madurez emocional y cognitiva en el personal que fue evaluado.

Ozuna (2012) realizó una investigación sobre "La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera", para obtener el grado de maestro en administración. El objetivo general la investigación fue medir el grado de relación entre la cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera. La investigación fue de tipo, cuantitativa, descriptiva, básica, correlacional de corte transversal, En este caso de estudio el universo corresponde al grupo de 12,395, en donde la muestra que se considera es no probabilística y corresponde a 373 directivos en todo México; el instrumento de medición que se seleccionó para esta investigación es la adaptación al castellano de Denison, una encuesta diseñada para la evaluación de la cultura organizativa, está

compuesta por 60 ítems. La adaptación fue aplicada a 488 participantes y se ha analizado y confirmado la validez y fiabilidad del instrumento se ha demostrado satisfactoriamente con un grado de confiabilidad de Alfa de Crombach de 0.97. Como resultados referentes a las cuatro dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados; 38,7% tiene una alta identificación con la dimensión involucramiento, el 6% presentan una baja.

Por otra parte, Montaña y Torres (2015) realizaron una investigación sobre la *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*. Este análisis tuvo como objetivo Caracterizar la Cultura Organizacional de una empresa del sector financiero en Colombia. El instrumento de medición del Clima Organizacional se realizó mediante la aplicación de un cuestionario en escala Likert, finalmente la investigación llego a las siguientes conclusiones: Al definir las categorías de análisis, se realizó la agrupación en tendencias para describir el comportamiento real en la empresa, discriminando en una frase la orientación de cada uno de las rasgos altamente fijados agrupados previamente, lo cual generó como resultado tres tendencias, que son: Estructura y División del trabajo (20), Calidad de las relaciones interpersonales (15), y Políticas Corporativas (6), Prioridad en Conocimiento de la Organización y Capacitación (6), Pertenencia y Satisfacción con la Institución (5), Enfoque en Eficiencia y Productividad (4) y Recursos Adecuados (1).

Con respecto a investigaciones nacionales Becerra y Cánova (2017) en su tesis *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017*. El presente es un trabajo de investigación cuantitativa y correlacional descriptiva que tiene como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la motivación de los trabajadores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, en donde se aplicó un cuestionario, de elaboración propia no validado por expertos,



finalmente se concluye que Luego del análisis de los resultados de la encuesta de elaboración propia, se ha concluido que las sucursales de Miraflores de la cadena hotelera Casa Andina tienen una cultura tipo Clan. Por tanto, se caracteriza por ser una cultura que fomenta el compañerismo, la comunicación, la socialización y la autoadministración. Sin embargo, se podría fortalecer la participación y las propuestas de mejora de los colaboradores para así lograr solidificar este tipo de cultura a nivel cadena.

Respecto a los antecedentes nacionales Huamaní (2012) quien investigo sobre la Cultura organizacional y desempeño. laboral caso: Banco de la Nación - Agencia Lircay, 2011, en donde se tuvo como objetivo Determinar y Evaluar de qué manera la Cultura Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los empleados del Banco de la Nación- Agencia Lircay, 2011. En cuanto a la metodología, la investigación es de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, porque se aplicó como instrumento para la recolección de los datos cuestionario de encuesta en un solo momento del tiempo, finalmente se concluye que el 75% del personal del Banco de la Nación -Agencia de Lircay consideran que la estructura organizacional es la más adecuada, con conceptos claros de departamentalización, descripción cargos bien definidos, políticas, reglas y procedimientos claros; la división de trabajo no permite que el personal llegue a la monotonía (rutina).

Por otro lado; Torres (2017) en su tesis titulada *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017*, tuvo como objetivo general cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. En cuanto al diseño de investigación; es no experimental, de alcance; correlacional y de tipo básica. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de escala ordinal, la cual dio como resultados, el 36,36% de los trabajadores

encuestados indicaron un bajo nivel de cultura organizacional, el 45,45% indicaron un nivel promedio en cuanto a las relaciones y cooperación, el 43,64% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de identificación de la organización, finalmente se concluye que la Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98

En base a los antecedentes locales Valentín (2017) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Micro red Yugoslavia, nuevo Chimbote 2017*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2017. La investigación se realizó dentro del método hipotético deductivo, de tipo aplicada, de alcance descriptivo y diseño correlacional. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo de escala de Likert, finalmente se concluyó existe una relación significativa entre la variable cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de la Micro red Yugoslavia (Rho Spearman 0,365), además esta correlación es positiva y de nivel muy baja. Asimismo, se descubrió que, 40% del personal muestra una adecuada cultura organizacional con un alto desempeño laboral.

Por su parte Lujan (2019) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote, 2019*. Planteo como objetivo de determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral, en las MYPES del Sector de muebles en el distrito de Chimbote – 2019 La investigación fue de enfoque mixto, de tipo aplicada, con un diseño correlacional, no experimental, transversal y propositivo. La población estuvo conformada por 515 colaboradores, cuya muestra de estudio fue de 220. Se empleó tres tipos de técnicas: la encuesta, el focus groups y el análisis documental; y como

instrumentos: El cuestionario, guía del focus grupo y la guía del análisis documental; para la recolección de datos de las variables cultura organizacional y desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL y SPSS-versión 25; y para establecer la correlación se utilizó el estadístico de Pearson, cuyos resultados se presentaron en cuadro y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable cultura organizacional tiene una relación moderada, con el desempeño laboral; según el factor de correlación de Pearson (0.442\*\*), cuyo valor de significancia es 0.000 menor al 0.05; por tanto, se aceptó la Hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula; es decir, si existe relación entre las variables de estudio.

Monrroy (2018) en su investigación *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC – Chimbote 2018*. En el presente trabajo de investigación se trazó como propósito la determinación de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018. La investigación es de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptiva, correlacional, con diseño transversal, la muestra está constituida por el 100% del personal operativo de campo. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario; y para la evaluación de la correlación se utilizó la prueba de Spearman. Los resultados demuestran que existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018, la significancia estadística es 0.00 y el Rho de Spearman es 0.724.

A continuación, se presentan las bases teóricas que permitieron fundamentar y mejorar los conocimientos de las variables en estudio, en este sentido con respecto a la cultura organizacional se entiende como el conjunto de valores, creencias, hábitos, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones, del mismo modo la Cultura Organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización desarrollada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma logrando mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en ella, al respecto Garza (2012, p. 22) menciona que la cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social.

De acuerdo con el autor la cultura organizacional promueve el compromiso e identidad como un modelo activo de crecimiento personal y progreso económico, de tal forma los trabajadores se convierten en empleados comprometidos, creativos, innovadores y productivos e identificados con la cultura de la empresa a la cual representan.

Por otro lado Gan y Triginé (2013, p. 2) aportan que “la cultura es la forma de ser y actuar de una organización, es como su personalidad. Significa modificar las actitudes negativas de los trabajadores por una actitud de mejora constante, de auto perfeccionamiento en los valores, en la estrategia y en la reingeniería de los procesos”

De acuerdo con lo acotado, cabe decir que la cultura crea o imprime los valores respecto a la innovación y mejora como modelo a seguir mediante el cumplimiento de acciones solidas entre los empleados en todos los departamentos hasta convertirlos en una organización eficiente y rentable en talento humano y por ende en los servicios o productos que ofrecen.

Por su parte Martínez (2013, p. 66) explica que:

En base al autor cabe decir que la cultura organizacional, explica el comportamiento al interior de una organización o centro de labores, también determina como piensa, siente y percibe los diferentes contextos y significados que desarrolla una organización. No obstante, cabe precisar que cada organización tiene su propia cultura, doctrina, modelo y una forma de internalizar el comportamiento y creencias del empleador, el cual imprime el estilo organizativo a seguir.

La cultura organizacional implica toda ocurrencia o procedimientos que se siguen o están establecidos por la coordinación de todas las áreas, administrados por parámetros de motivación, tradición, costumbre o por un sistema ideológico e incluso filosófico de componentes subjetivos formados en determinados contextos y escenarios.

Del mismo modo se dan a conocer los elementos de la cultura organizacional , en tal sentido los componentes de la cultura organizacional se encuentran orientados por el ambiente y contexto de trabajo, tal es el caso que los caracteres se definen por características internas como externas dentro de la cultura, al respecto Garay (2012, p. 23) menciona estas características “la tecnología, costumbres, hábitos, modos de conducta, funciones, cargos roles, ritos, ceremonias y rutinas, redes de comunicación, sistema de valores, mitos y creencias”.

De acuerdo con lo expuesto los elementos culturales se consolidan desde adentro, pero también subrayan la existencia de fuertes influencias ideológicas desde la organización del medio social, es decir la cultura se

edifica en la interacción diaria de los integrantes del colectivo social, pero potencialmente se puede utilizar estratégicamente por la dirección para que los demás empleados acepten formas de pensar y conducirse definidas como funcionales para la estrategia establecida.

Si bien es cierto, coexisten diversos intereses y lógicas de pensamiento se puede convivir en armonía respetando los valores y creencias de cada grupo con mayor o menor poder relativo. En vista de ello, el cambio cultural debe mostrarse conforme a la cultura organizacional desde un sistema plural, heterogéneo y complejo, a uno diverso diferente, innovador y creativo de mayor complejidad y mayor dimensión.

Por otra parte, Nuño (2018) menciona las características de la cultura organizacional

La cultura se aprende. Al entrar de nuevas a una institución, un trabajador no conoce al detalle cómo funciona la compañía, qué aspectos se toman como positivos o negativos.

Interacción. La cultura organizacional se aprende gracias a la interacción y el trato entre los colaboradores.

Recompensas. La cultura organizacional está estrechamente relacionada con el sistema de incentivos para colaboradores.

Personas. Otro de los aspectos que caracterizan la cultura de la organización son las personas que la conforman.

Difícil de cambiar. La cultura empresarial la forman toda una serie de valores, creencias y comportamientos.

Distintiva. No hay dos culturas empresariales iguales. Por lo que la cultura organizacional supone el sello de identidad de una empresa, al igual que la forma de ser de las personas.

Además es necesario conocer la importancia de la cultura organizacional , de acuerdo con Castro (2016, p. 33) explica que la cultura tiene como función elaborar y transmitir símbolos de identidad individual y social, al mismo tiempo constituye un instrumento de análisis y la organización en la que se desarrollan por lo tanto las organizaciones de hoy intentan crear un modelo de comportamiento frecuente, a través de la transferencia de conocimientos, prácticas de conducta y valores comunes a sus colaboradores, de esta forma se establecen la misión y visión institucional para elevar la conexión interna y profundizar el sentido de identidad, constituyéndose la cultura en un factor fundamental para el desempeño económico, y productivo al interior de una organización.

No obstante, la cultura puede facilitar o dificultar los cambios que necesita una empresa para lograr su vida útil; por lo tanto, los empleadores necesitan crear conciencia en las ideas para lograr mejores resultados, los cuales deben estar reorientados hacia la obtención de ventajas que garanticen la consistencia y la calidad de los procesos, y así evitar menos resultados defectuosos, quejas y reclamaciones.

En base a las funciones de la cultura organizacional, La teórica Nelson y Quick (citado por Olivares (2013, p. 3) establecen que “la cultura organizacional cumple funciones esenciales, que involucran mejorar las motivaciones de los empleados, fortalecer los valores organizacionales y desarrollar un sistema de control para modelar el comportamiento”

De acuerdo con Kreitner y Kinicki (citado por Olivares, 2013, p. 3) explica que la cultura organizacional en cuatro desempeños observados en su proceder “les brinda una identidad única a los trabajadores de la organización. También promueve un sistema de estabilidad social y define estándares estrictos. Asimismo, estimula a los empleados a ocuparse mejor”.

En resumen, la cultura organización tiene el potencial para desarrollar el crecimiento y desarrollo del colaborador en la organización y por ello sería un

factor de éxito en la productividad y eficiencia de las organizaciones. También es cierto que una cultura difiere de otra en cuestiones de identidad, metodología de trabajo y organización, orientada en muchos casos a la solución de problemas estructurales y funcionales de la empresa.

El presente estudio se tendrá en cuenta las dimensiones clasificadas por el autor Olmos, y Socha quien lo resume en cuatro dimensiones la cuales son el involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión.

#### Dimensión 1: Los valores

De acuerdo con Olmos, y Socha (2006) es un grupo de valores o cualidades consideradas por los integrantes de una organización, tales como servicio al cliente, la creación y otros.

Los valores forman la base para juzgar que es correcto y que no, es decir como un código moral y ético.

Al respecto Cantú (2001) menciona que los valores “son aquellas impresiones profundas de la forma en que se vive lo que se considera como éticamente correcto e incorrecto” (p.46).

Por lo tanto, los valores van a conformar la interpretación de la realidad organizacional que cada individuo de la empresa va concebir a lo largo del tiempo

#### Dimensión 2: Las creencias

Olmos y Socha (2006) Las precisadas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del patrón del negocio en las empresas las cuales pueden ser verdaderas o falsas.

Por su parte Aguirre (2004) menciona que las creencias son construcciones emocionales e ideáticas donde se explica la vida de los individuos y de las demás personas a través del arte, la magia, la filosofía y la religión y en



la hermenéutica de la realidad sustenta el comportamiento individual y colectivo.

### Dimensión 3: El clima

Olmos y Socha (2006) menciona que es conocido como la atmósfera o las emociones dentro del espacio de la organización que se hace perceptible en la parte física del lugar, como trabajan los empleados entre otras.

Por su parte Guisar (2004) plantea que el clima organizacional es un grupo de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente e indirectamente por los empleados que constituye una fuerza influyente en la conducta del empleado. La atmósfera de la organización es percibida y experimentada por los trabajadores de la organización. Entonces está definida la manera como la gerencia y los trabajadores individualmente o en grupos se comportan en la organización.

### Dimensión 4: Las normas

Olmos y Socha (2006) expone que son las reglas de conducta que debe tener toda una organización para ver cómo se comportan los trabajadores.

Por su parte Guisar (2004) planteó que una norma es una regla que debe ser respetada y que permite acoplar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico.

### Dimensión 5: Símbolos

Olmos y Socha (2006) indican que está determinado como el conglomerado de grabados, ritos y usanzas notables para la organización, por ejemplo, las reuniones de confraternidad realizadas anualmente.

Por su parte Pettigrew (1979) “la cultura de una empresa se manifiesta a través de los símbolos: mitos, lenguaje, ritos etc., que son creados y difundidos por ciertos directivos para influir sobre el comportamiento de los miembros de la empresa” (p.574)

## Dimensión 6: Filosofía

Olmos y Socha (2006) es conocida como las acciones constituidas e ideologías que gobiernan las acciones de las empresas.

Al respecto Aguirre (2004) relata que la filosofía pretende exponer la racionalidad, es decir la realidad del hombre, la naturaleza es decir la existencia de la humanidad, las ideas sobre la naturaleza humana, sobre el hombre y de la sociedad y sus relaciones.

En relación a la variable relaciones interpersonales según Dalton (2007) Las relaciones interpersonales son las relaciones humanas que se dan en ámbitos organizacionales o personales, del mismo modo hacen referencia a la relación del trabajador con sus compañeros, supervisores y subordinados. Si existe un mal ambiente o clima laboral, las personas se sienten a disgusto y sus relaciones interpersonales se deterioran.

De acuerdo con Martínez (2010) explica que el manejo de las relaciones interpersonales en la institución educativa influye de manera positiva o negativa en el logro de los objetivos institucionales, por ello es importante desarrollar las habilidades sociales de manera eficiente a través de un liderazgo democrático, participativo de todo el personal, asumiendo los roles con responsabilidad dentro de estructura organizativa en el marco de respeto recíproco entre los trabajadores, sin diferencia de jerarquías o cargos. El capital humano es el principal factor de desarrollo de una organización.

### Características de las relaciones interpersonales

De acuerdo con Albores (2005) menciona las siguientes características

#### Honestidad y Sinceridad

Libre de mentiras e hipocresía.

Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

## Respeto y Afirmación

Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

## Funciones de las relaciones interpersonales

Gadow (2010) menciona las siguientes funciones

Mediante su propio conocimiento y el de los demás, procurar mejorar la convivencia con ellos.

Promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal.

Buscar armonía individual y social, eliminando las causas de las fricciones.

Hacer de la relación con los demás un motivo de expansión del ego y de esta forma contribuir al crecimiento personal.

Buscar en todo momento el bienestar individual y proyectarlo al nivel del bien social.

Aceptar las limitaciones humanas como algo natural y saber que esta influido por las diferencias individuales.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada y teniendo en cuenta los aportes de Albores (25005), Dalton (2007) y Gadow (2010), se han seleccionado las dimensiones siguientes:

## Dimensiones de las relaciones interpersonales

### Dimensión 1: Habilidades comunicativas

Reconociendo la importancia que tiene la comunicación, para las relaciones humanas, es imprescindible el desarrollo de habilidades comunicativas, al respecto Dalton (2007) explica que “estas incluyen no solamente el uso de las habilidades verbales, sino también desarrollar habilidades no verbales y para verbales. Inclusive se ha

realizado estudios sobre la importancia que tiene en las organizaciones, el manejo del lenguaje no verbal”.

Por su parte Albores (2005) explica que es “estos mensajes utilizan diversos medios y canales, de acuerdo al propósito comunicativo. De esta forma la comunicación se constituye la vía más relevante para la circulación de mensajes”

#### Dimensión 2: Compromiso Organizacional

El proceso, como trabajador envía mensajes a sus colegas o al gerente en forma bidireccional, de acuerdo con Albores (2005) “estos mensajes utilizan diversos medios y canales, de acuerdo al propósito comunicativo. De esta forma la comunicación se constituye la vía más relevante para la circulación de mensajes”

Por su parte Gadow (2010) manifiesta que el compromiso se exterioriza en las actitudes que demuestran convencimiento y aprobación de los valores y propósitos institucionales. Se expresa también en una voluntad proactiva en favor de la institución, así como la aspiración de participar en la elaboración de instrumentos y herramientas de gestión, documentos, que forman parte de la organización. Pero encontramos también trabajadores que demuestran desinterés o falta de compromiso con los objetivos de la organizacional, generando malestar entre los otros integrantes de la organización y constituyendo una traba para alcanzar los propósitos.

Del mismo modo Amorós (2007) manifiesta que el compromiso organizacional se asocia con el compromiso laboral de los trabajadores y su nivel de desarrollo está asociado al grado de compromiso del trabajador para con la organización, en la cual labora.

#### Dimensión 3: estilo de liderazgo

De acuerdo con Dalton (2007) el estilo o manera de conducir del gerente, incide en la seguridad o desequilibrio a los colaboradores de la institución. En

la empresa el líder debe direccionar e inspirar a los colaboradores ejerciendo un liderazgo efectivo. Este estilo es un paradigma de conducta que asume el líder

Por su parte Méndez (2013) los gerentes adoptan un estilo que prevalece, identificándose con él y empleándolo en la gerencia de la organización. Méndez, considera que el liderazgo constituye el instrumento que posee el líder para organizar y direccionar a otras personas, inspirándolas para lograr las metas, en base a su comportamiento organizacional.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación adopta un tipo aplicada, el cual al respecto ya que según Sánchez y Reyes (1996) “tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico” (p.13).

La investigación se desarrollará bajo un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. Es de diseño no experimental por que no manipularemos ninguna variable. Es de corte transversal ya que solo se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único. Fue correlacional, porque se determinó la relación que existe entre la Cultura organizacional y relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) afirman que “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.269).

Hernández, Fernández y baptista (2003) nos mencionan “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 270).

De acuerdo con Bernal (1996) los estudios correlacionales “se orientan a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos eventos o fenómenos observados” (p.79).

### **3.2. Operacionalización de las variables**

**Variable Independiente:** Cultura organizacional

**Variable Dependiente:** Relaciones interpersonales

**Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Cultura organizacional</b>	El conjunto de valores, creencias y principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial que han pasado la verificación del tiempo y sirven como piloto de equipo para la adaptación futura y la supervivencia organizacional" (Denison, 1989. p. 02)	Se midió a través de un instrumento que toma en cuenta las dimensiones de la cultura organizacional de los trabajadores administrativos, 6 dimensiones y 18 indicadores de los cuales se obtuvieron 18 ítems en respuesta en la escala de Likert.	Valores	Innovación	Nunca: 1 Ocasionalmente: 2 Algunas veces: 3 Frecuentemente: 4 Siempre: 5	Deficiente: 18- 42 Regular: 43-66 Bueno: 67 – 90
				Trabajo en equipo		
				Cumplimiento de metas		
			Creencias	Recomendación o influencias		
				Salario		
				Herramientas necesarias		
			El clima	Aprender y progresar		
				Ambiente de cooperación		
				Autonomía en decisiones		
			Normas	Horarios		
				Presentación personal		
				Sanciones ante una falta		
			Símbolos	Fechas especiales		
Incentivos						
Ceremonias, logos y colores						
Filosofía	Misión- Visión					
	Vacante					
	Desarrollo profesional					
<b>Relaciones interpersonales</b>	Son las interacciones recíprocas que se dan entre dos o más personas dentro del ambiente laboral que genera confianza y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya y que involucran la habilidad para comunicarse efectivamente, al escuchar y la solución de (Dalton, 2007)	Se midió a través de un instrumento que toma en cuenta las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos, 3 dimensiones y 8 indicadores de los cuales se obtuvieron 20 ítems en respuesta en la escala de Likert.	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva Comunicación empática. Apertura de escucha	Nunca: 1 Ocasionalmente: 2 Algunas veces: 3 Frecuentemente: 4 Siempre: 5	Bajo: 20 – 50 Medio: 51 - 75 Alto: 76 - 100
			Compromiso Organizacional	Compromiso laboral. Compromiso colectivo		
			Estilo de liderazgo	Líder autoritario. Líder democrático. Laissez-faire.		

Fuente: Elaboración propia



### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Estuvo conformada por los 15 trabajadores de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

La técnica utilizada en la presente investigación para medir las variables de estudio será la encuesta, pues esta técnica está orientada a recolectar la información de un sujeto, a través de sus opiniones, percepciones, formas de actuar, pensar o sentir, en lo que respecta a un fenómeno de su realidad cotidiana. La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, que una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández et al., 2010).

#### **3.4.2. Instrumento**

Para Hernández et al. (2010) el cuestionario es una de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos, por su facilidad para la aplicación y porque lo datos tienen a ser válidos y confiables. (p.217)

Según la técnica de la investigación realizada, los instrumentos para medir las dimensiones e indicadores de las variables en estudio son los cuestionarios estructurados con respuestas tipo Likert.

Se emplearon dos cuestionarios, uno para medir el nivel de cultura organizacional compuesto de 18 ítems y otro para medir el nivel de relaciones interpersonales constituido por 20 ítems.

## Validación y confiabilidad de los instrumentos

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Tabla 2. *Validación de los instrumentos por juicios de expertos*

Experto	Cultura organizacional				Condicional final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Si	Aplicable
	Relaciones interpersonales				Condicional final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Si	Aplicable

## Confiabilidad de los instrumentos

El instrumentó está compuesto por 38 ítems, siendo el tamaño de la muestra piloto 15 encuestados (trabajadores de la Caja Municipal del Snata). El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 3. *Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Ítems
Cultura organizacional	0.98	18
Relaciones interpersonales	0.823	20

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.98 y 08.23, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad, es decir los instrumentos son válidos para el uso para la recolección de datos.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento para la recolección de datos seguirá los siguientes pasos:

Se iniciará con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas. Se solicitó a la dirección de la Institución educativa, el permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos.

Posteriormente, con los datos obtenidos se elaborará la matriz de datos, se transformarán los valores según las escalas establecidas y se procederá con el debido análisis, con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

Para el análisis de los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos, se empleara el programa estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como corresponde a un estudio descriptivo y correlacional, los resultados que se recopilaron acerca de las variables de estudio se presentaron ordenados y organizados en tablas de frecuencias.

Esta información se presentó en tablas y figuras, con el fin de facilitar su interpretación. Para determinar la correlación entre las variables se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, dado que las variables de estudio eran cualitativas y de escala ordinal; así mismo el tratamiento estadístico, descriptivo e inferencial, se apoyará en el uso del software Excel 2010 y Spss 24.

Tabla 4. *Escala de correlación según rango de valores*

Nivel	Interpretación
Perfecta	1
Muy alta	> 0.90 – 0.99
Alta	> 0.70 – 0.89
Moderada	> 0.40 – 0.69
Baja	> 0.20 – 0.39
Muy baja	> 0.01 – 0.19
Nula	0.0

*Nota: Adaptado de Bisquerra (2009, p. 212).*

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se respetó los acuerdos y normas que establecen el respeto por las ideas de otros autores; así como la identidad de las personas que han participado aportando las respuestas que se ha recogido con los instrumentos. Las normas a que nos referimos, son las normas APA séptima versión.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Cultura organizacional del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.

En la tabla 5 y figura 1 se observan los resultados del nivel de cultura organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, en donde se evidencia que el 60,0% perciben una cultura organizacional regular, a diferencia del 40,0% que se aprecia que perciben una cultura organizacional buena.

Tabla 5

*Cultura organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.*

Niveles de cultura organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	40,0
Regular	9	60,0
Total	15	100,0

Fuente: Base de datos



*Figura 1. Cultura organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.*

4.1.1.1 Resultados descriptivos de la Cultura organizacional por dimensiones en los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.

Dentro de las dimensiones que evidencian mejor percepción en los trabajadores están la dimensión de símbolos con un 73.3% de nivel bueno y de 46.7% regular.

Así mismo la segunda dimensión con mejor percepción fue los valores en donde el 66.7% presento un nivel bueno y un 33% un nivel regular, de la misma manera otro resultado positivo se evidencio en la dimensión denominada clima en donde el 53.3% presento un nivel bueno a diferencia del 20.0% que mostro un nivel malo.

De la misma manera se halló percepción menos óptimos en la dimensión denominada filosofía en donde se evidencio que el 53.3% cuentan con un nivel regular y el 46.7% un nivel bueno.

Así también se halló que el 40.0% presento un nivel regular y bueno en la dimensión creencias y solo un 20.0% presento un nivel bueno en dicha dimensión.

Tabla 6

*Cultura organizacional por dimensiones en los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021*

Niveles de cultura organizacional	Valores		Creencias		Clima		Normas		Símbolos		Filosofía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	10	66.7	6	40.0	8	53.3	9	60.0	11	73.3	7	46.7
Regular	5	33.3	6	40.0	4	26.7	6	40.0	4	26.7	8	53.3
Malo	0	0.0	3	20.0	3	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	15	100.0	15	100.0	15	100.0	15	100.0	15	100.0	15	100.0

Fuente: Base de datos

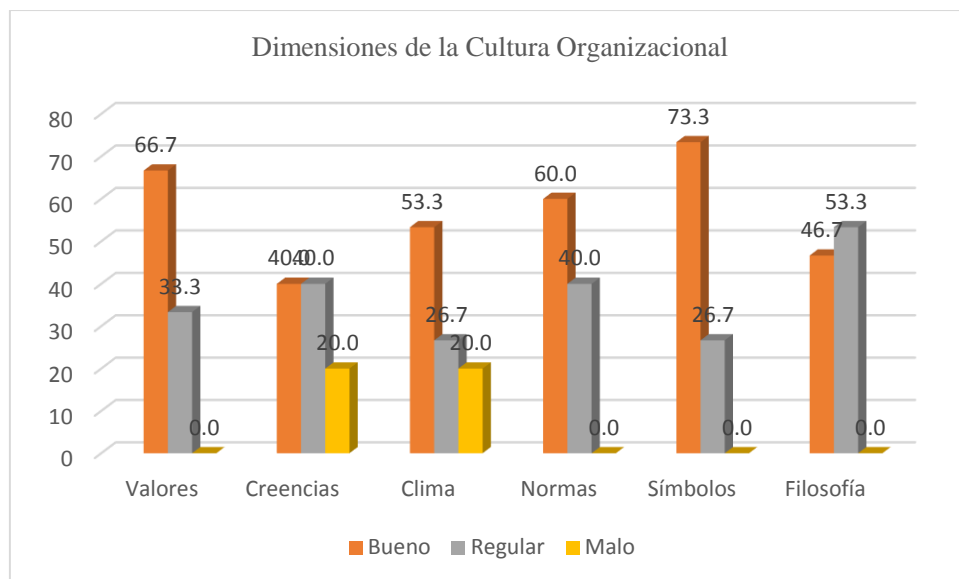


Figura 2. Cultura organizacional por dimensiones en los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021

#### 4.1.2. Relaciones interpersonales del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.

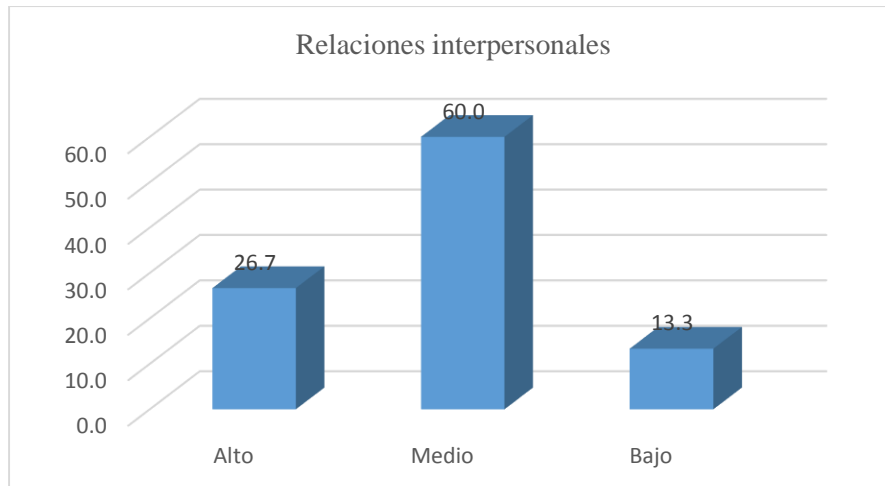
En la tabla 7 y figura 3 se aprecian los resultados de las relaciones interpersonales del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, en donde se evidencio que el 60.0% se ubican en un nivel medio, el 26.7% perciben un nivel alto y solo el 13.3% consideran que se ubican en un nivel bajo.

Tabla 7

*Relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.*

Nivel de relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	26.7
Medio	9	60.0
Bajo	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente: Base de datos



*Figura 3.* Relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.

#### 4.1.2.1. Relaciones interpersonales por dimensiones del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.

En la tabla 8 y figura 4 se muestran los resultados de las relaciones interpersonales por dimensiones del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, en donde la dimensión con mejor resultados es el compromiso organizacional puesto que se evidencia que el 53.3% presentan un nivel bueno y el 46.7% un nivel regular.

Por otra parte, el segundo mejor resultados se halló en la dimensión habilidades comunicativas en donde el 33.3% presentan un nivel bueno, regular y malo respectivamente.

Y el resultado menos óptimo se halló en la dimensión estilo de liderazgo en donde el 46.7% presentan un nivel regular, el 40.0% se ubican en un nivel malo y solo el 13.3% presenta un nivel alto en dicha dimensión.

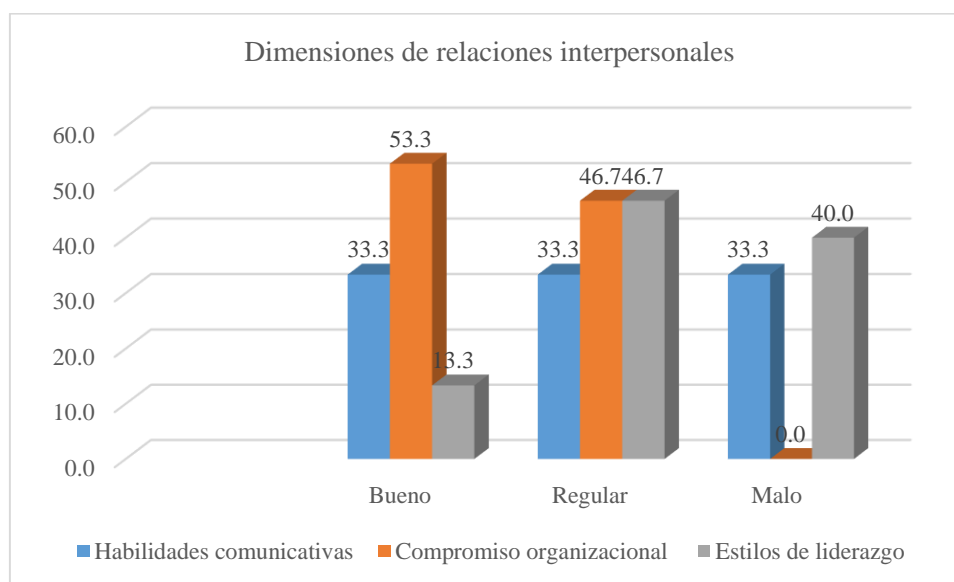


Tabla 8

*Relaciones interpersonales por dimensiones del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.*

Niveles de relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas		Compromiso organizacional		Estilos de liderazgo	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	5	33.3	8	53.3	2	13.3
Regular	5	33.3	7	46.7	7	46.7
Malo	5	33.3	0	0.0	6	40.0
Total	15	100.0	15	100.0	15	100.0

Fuente: Base de datos



*Figura 4. Relaciones interpersonales por dimensiones del área administrativa de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021.*

## 4.2. Contrastación de la hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 9

*Correlación de la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.*

		Cultura organizacional	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,720**
		N	15
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,720**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 9, se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables Cultura organizacional y relaciones interpersonales, obteniéndose un  $p = 0,002 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,720, el cual significa que existe una correlación alta.

## 4.2.2 Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación significativa entre la Cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021

Hi: No existe relación significativa entre la Cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 10

*Correlación de la cultura organizacional y las habilidades comunicativas en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.*

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Habilidades comunicativas
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	15	15
	Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Dado que en la prueba realizada el valor  $p=0,007$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, 2021; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,667, el cual significa que existe una correlación moderada.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la Cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Ho: Existe relación significativa entre la Cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 11

*Correlación de la cultura organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Cultura organizacional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	15	15	
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		15	15	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que en la prueba realizada el valor  $p=0,001$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, 2021; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,764, el cual significa que existe una correlación alta.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la Cultura organizacional y estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la Cultura organizacional y estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 12

*Correlación de la cultura organizacional y estilos de liderazgo en los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.*

<b>Correlaciones</b>				
			Cultura organizacional	Estilo de liderazgo
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	15	15
	Estilo de liderazgo	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que en la prueba realizada el valor  $p=0,001$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, 2021; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,739, el cual significa que existe una correlación alta.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se arribó en la presente investigación, entre las que se puede destacar la hipótesis general, en donde se obtuvo un valor de significación  $p= 0,002 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,720, el cual significa que existe una correlación positiva considerable. Este resultado coincide con lo encontrado en la investigación realizada por Torres (2017) quien aportó que la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98; del mismo modo coinciden con el estudio realizado por Becerra (2017) quien concluyó que por, la cultura organizacional sí es un factor que influye en la motivación, debido a que dentro de la cultura organizacional existen factores o indicadores claves que contribuyen a mantener al personal altamente motivado, comprometido y orgulloso de trabajar en la empresa, el cual es el objetivo y meta, específicamente del rubro hotelero.

En relación al segundo resultado que corresponde a la hipótesis específica 1, se obtuvo un valor  $p= 0,007$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,667, el cual significa que existe una correlación positiva considerable. Estos resultados parcialmente coinciden con el estudio realizado por Becerra (2017) quien concluyó que la cultura organizacional influye en las relaciones interpersonales, ya que se identifica un regular grado de compañerismo y cooperación, el cual influye de manera positiva en la motivación del personal; del mismo modo coinciden con Torres (2017) quien aportó que la Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94.

Con respecto al resultado encontrado en la hipótesis específica 2 se obtuvo un valor  $p=0,001$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,764, el cual significa que existe una correlación positiva considerable. Este resultado parcialmente coincide con lo encontrado por Valentín (2017) quien aportó que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desenvolvimiento laboral (Rho Spearman 0,113). El valor de  $p$  fue de 0,113 y 0,113  $>$  que 0,05 por lo tanto se rechaza  $H_0$ ; está correlación positiva y de nivel bajo.

En base a los resultados de la hipótesis específica 3 se obtuvo un valor  $p=0,001$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, 2021; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,739, el cual significa que existe una correlación positiva considerable. Podemos decir que la cultura organizacional y el liderazgo son los dos lados de la misma moneda y no podemos entender una sin la otra, se puede concluir que la cultura organizacional bien dirigida promueve el desarrollo de las organizaciones, teniendo los líderes una gran responsabilidad en este sentido, conectando la cultura organizacional y el liderazgo con la motivación, dando como resultado la satisfacción de los colaboradores por los objetivos cumplidos, es decir las empresas no cumplirán sus objetivos estratégicos si las personas que trabajan en ella no comparten la Visión, Misión y los Valores que la administración ha declarado.

Esto coincide con lo aportado en las bases teóricas por Dalton (2007) quien explica que el estilo o manera de conducir del gerente, incide en la seguridad o desequilibrio a los colaboradores de la institución. En la empresa el líder debe direccionar e inspirar a los colaboradores ejerciendo un liderazgo efectivo. Este estilo es un paradigma de conducta que asume el líder. Por su parte Méndez (2013) los gerentes adoptan un estilo que prevalece, identificándose con él y empleándolo en la gerencia

de la organización. Méndez, considera que el liderazgo constituye el instrumento que posee el líder para organizar y direccionar a otras personas, inspirándolas para lograr las metas, en base a su comportamiento organizacional.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales puesto que se obtuvo un valor de significación  $p= 0,002 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,720, el cual significa que existe una correlación positiva considerable.

**Segunda:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,667, el cual significa que existe una correlación positiva considerable.

**Tercera:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,764, el cual significa que existe una correlación positiva considerable.

**Cuarta:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, 2021; y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,739, el cual significa que existe una correlación positiva considerable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la oficina de recursos humanos dar cursos de capacitación en temas de cultura organizacional, generando un estudio minucioso de aquellos valores, normas y convicciones que comparten los miembros de la organización con el conjunto de sentimientos y emociones favorables en base al cual consideran su trabajo, ello con la finalidad de generar bienestar laboral en cada uno de los trabajadores administrativos y por ende generar un desarrollo en la institución.

Se sugiere que, por medio de la oficina de Recursos Humanos, se establezca y haga extensivo las reglas sociales o tradicionales, festividades que han de realizarse en la institución durante el año y así cada trabajador pueda conocer y sentirse más integrado, demostrando así un alto grado de formalidad, lo cual coadyuva en el bienestar laboral.

A la oficina de recursos humanos pueda realizar propuestas de capacitación en temas de lealtad, identificación y cooperación en el grupo de trabajo, para así poder generar buenas relaciones interpersonales y más confianza, debido a que el colectivismo es la convicción de que el grupo y la sociedad, deben recibir la máxima prioridad, y así generar un bienestar laboral.

Se recomienda, que la Oficina de Recursos Humanos pueda reforzar el trabajo en equipo, que permita mejoras en el uso del lenguaje corporal y generar una comunicación asertiva entre los trabajadores sin importar la jerarquía, la remuneración o el grado de instrucción.

## REFERENCIAS

- Agostino, L. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de, <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Aguirre, A. (2004). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona- España: Editorial Ariel.
- Albores, P. (2005). *Comunicaciones interpersonales*. Barcelona: Ideas apropiadas Editorial.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lima - Perú: Escuela de Economía.
- Becerra, A., Cánova, F., (2017). *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración económico, humanidades y Ciencias Sociales*. México. Edit.: Pearson Education.
- Cantù, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Denison, D. (1990) *Modelo de cultura organizacional*. Recuperado de <http://www.denisonconsulting.com/model/organizational-culture>
- Garza, K. (2012). *Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural*. Argentina: Granica.
- Garay, F. (2012). *La cultura organizacional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>.

- Gadow, F. (2010). *Dilemas. La Gestión del Talento en Tiempo de Cambio*. Buenos Aires: Granica
- Gan., F. y Triginé, J. (2013). *Cultura de empresa y gestión de cambios*. Madrid: Díaz De Santos.
- Guisar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional*. (2ª.ed.) Mexico. Mc GrawHill
- Huamani, H. (2012). *Cultura organizacional y desempeño. laboral caso: Banco de la Nación - Agencia Lircay, 2011*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). *Metodología de la investigación* (5ª. ed.) México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F., México: Mc. Graw Hill.
- Lujan, J. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote, 2019*. Tesis para obtener el grado académico de: doctor en administración. Universidad Cesar Vallejo. Perú
- Mansilla, L. (2014). *La cultura organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales: estudio realizado en ASSA, 2014*. Tesis para optar el título profesional de psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala
- Martínez, J. (2010). *Teoría y práctica en recursos humanos*. Germany: Grin
- Mezerville, J. (2016). *¿Qué debe hacer el gerente cuando surgen problemas de cultura organizacional?*. Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/que-debe-hacer-el-gerente-cuando-surgen-problemas-de-cultura-organizacional/7XGI2GP27ZFY3CEV52OTTNI2SQ/story/>

- Méndez, G. (2013). *Liderazgo organizacional. Un desafío permanente*. México: Universidad y empresa.
- Montaña, A. y Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*. Tesis de maestría. Universidad del Rosario, Bogotá.
- Monrroy, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC – Chimbote 2018*. Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Universidad San Pedro. Perú
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. (Tesis de Maestría) Universidad de la Sabana. Cartagena de las Indias, Colombia.
- Ozuna, M. (2012). *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*. Tesis para obtener el grado de maestro en Administración, Instituto politécnico Nacional, México
- Pettigrew, (1979). *On Studying Organizational Cultures*. *Administrative Science Quarterly*, 24 (4), 570–581. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2392363>
- Sánchez, H., y Reyes, C. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. Mantaro
- Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú

Valentín, M. (2017). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Yugoslavia, nuevo Chimbote 2017*. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud

Zapata, A. (2007). *Cultura Organizacional*. Cali: Ediciones Universidad del Valle

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, año 2021																																																						
Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems																																																
<p><b>General:</b> ¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y los estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021?</p>	<p><b>General:</b> La Cultura organizacional se relaciona con las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> La Cultura organizacional se relaciona con las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p>La Cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p>La Cultura organizacional se relaciona con los estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p>	<p><b>General:</b> Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y las habilidades comunicativas de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p>Determinar la relación existe entre la Cultura organizacional y el compromiso organizacional de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p> <p>Identificar la relación existe entre la Cultura organizacional y los estilos de liderazgo de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021.</p>	Cultura organizacional	Valores	Innovación	1																																																
					Cultura organizacional	Valores	Creencias	Trabajo en equipo	2																																													
								Cultura organizacional	Valores	Creencias	Cumplimiento de metas	3																																										
											Cultura organizacional	Valores	Creencias	Recomendación o influencia	4																																							
														Cultura organizacional	Valores	Creencias	Salario	5																																				
																	Cultura organizacional	Valores	Creencias	Herramientas necesarias	6																																	
																				Cultura organizacional	Valores	Creencias	Aprender y progresar	7																														
																							Cultura organizacional	Valores	Creencias	Ambiente de cooperación	8																											
																										Cultura organizacional	Valores	Creencias	Autonomía en decisiones	9																								
																													Cultura organizacional	Valores	Creencias	Horarios	10																					
																																Cultura organizacional	Valores	Creencias	Presentación personal	11																		
																																			Cultura organizacional	Valores	Creencias	Sanciones ante una falta	12															
																																						Cultura organizacional	Valores	Creencias	Fechas especiales	13												
																																									Cultura organizacional	Valores	Creencias	Incentivos	14									
																																												Cultura organizacional	Valores	Creencias	Ceremonias, logos y colores	15						
																																															Cultura organizacional	Valores	Creencias	Misión- Visión	16			
																																																		Cultura organizacional	Valores	Creencias	Vacante	17
																																																					Cultura organizacional	Valores
Cultura organizacional	Valores	Creencias	Comunicación asertiva	1,2,3,4,5,6,7																																																		
			Cultura organizacional		Valores	Creencias	Comunicación empática.																																															
							Cultura organizacional	Valores	Creencias	Apertura de escucha																																												
				Cultura organizacional						Valores	Creencias	Compromiso laboral.	8,9,10,11,12,13,14																																									
												Cultura organizacional		Valores	Creencias	Compromiso colectivo																																						
													Cultura organizacional			Valores	Creencias	Líder autoritario.	15,16,17,18,19,20																																			
																		Cultura organizacional		Valores	Creencias	Líder democrático.																																
																						Cultura organizacional	Valores	Creencias	Laissez-faire.																													

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 1: Cultura organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo, identificar la relación que existe entre la Cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la Caja Municipal del Santa del distrito de Chimbote, año 2021. Agradeciéndole su colaboración por su participación:

Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿Se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?.					
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?.					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?					
17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					



## Instrumento 2: Relaciones interpersonales

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Defiende y reclama sus derechos en forma adecuada					
2	Respeto la opinión de los demás.					
3	Elogia y dice cosas positivas de los demás.					
4	Demuestra preocupación por entender los problemas y emociones de los demás.					
5	Ayuda a las personas que tienen problemas					
6	Demuestra apertura de escucha con sus compañeros					
7	Mantiene una comunicación horizontal con las personas que interactúa					
8	Realiza la planificación de las actividades técnicas y pedagógicas en forma colegiada.					
9	Practica y promueve la responsabilidad, como parte del compromiso con la entidad.					
10	Toma iniciativa y comunica los proyectos de innovación y planes de mejora que se pueden implementar.					
11	Muestra predisposición para participar en el trabajo en equipo.					
12	Participa en las actividades extracurriculares y de proyección social que organiza la institución					
13	Demuestra capacidad en identificar las capacidades de sus compañeros y las integra en el trabajo en equipo.					
14	Se esfuerza por establecer relaciones positivas con sus superiores y compañeros					
15	Interactúa con los demás demostrando respeto y aceptación de las diferencias individuales, étnicas, sociales y lingüística					
16	Practica la democracia para la toma de decisiones, promoviendo la participación y consenso de los diversos actores educativos.					
17	Actúa con integridad ante cualquier situación, sea positiva o negativa					
18	Pregona y educa con el ejemplo					
19	Practica la puntualidad, la responsabilidad y el orden en todos los actos de su vida personal y profesional					
20	Desarrolla buenas relaciones humanas que enriquezcan la convivencia pacífica fortaleciendo su imagen profesional.					

## Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Anaya Moreno Yuri Arquimedes

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Aija

1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Abastecimientos y Patrimonio

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Saldaña Valdivia, Gustavo Erick

1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

ítems correspondientes al Instrumento 1. Cultura organizacional

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>dimensión 1: Valores</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
<b>dimensión 2: creencias</b>							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
<b>dimensión 3: clima</b>							
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
<b>dimensión 4: normas</b>							
10	x		x		x		
11	x		x		x		
12	x		x		x		
<b>dimensión 5: símbolos</b>							
13	x		x		x		
14	x		x		x		
15	x		x		x		
<b>dimensión 6: filosofía</b>							
16	x		x		x		
17	x		x		x		
18	x		x		x		

ítems correspondientes al Instrumento 2. Relaciones interpersonales

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>dimensión 1: habilidades comunicativas</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4							
5							
6							
7							
<b>dimensión 2: compromiso organizacional</b>							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11							
12							
13							
14							
<b>dimensión 3: estilos de liderazgo</b>							
15	x		x		x		
16	x		x		x		
17	x		x		x		
18							
19							
20							



Anaya Moreno Yuri

43774068

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Uribe Cornelio Guido
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija
- 1.5. Cargo que desempeña: Director del sistema Educativo II- Área de Gestión Administrativa
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Saldaña Valdivia, Gustavo Erick
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

☒ ítems correspondientes al Instrumento 1. Cultura organizacional

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>dimensión 1: Valores</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
<b>dimensión 2: creencias</b>							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
<b>dimensión 3: clima</b>							
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
<b>dimensión 4: normas</b>							
10	x		x		x		
11	x		x		x		
12	x		x		x		
<b>dimensión 5: símbolos</b>							
13	x		x		x		
14	x		x		x		
15	x		x		x		
<b>dimensión 6: filosofía</b>							
16	x		x		x		
17	x		x		x		
18	x		x		x		

ítems correspondientes al Instrumento 2. Relaciones interpersonales

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
dimensión 1: habilidades comunicativas							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4							
5							
6							
7							
dimensión 2: compromiso organizacional							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11							
12							
13							
14							
dimensión 3: estilos de liderazgo							
15	x		x		x		
16	x		x		x		
17	x		x		x		
18							
19							
20							



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
 Director del Sistema Administrativo II  
 Área de Gestión Administrativa  
 UGEL - AIJA

Firma

Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI N° 70117561