



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

Cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de
la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Avila Crespín, Ivonne Feli (ORCID: 0000-0001-6714-8534)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por ser mi fuente de inspiración, por haberme hecho posible culminar la maestría y haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por ser siempre el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y su apoyo incondicional.

Ivonne

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por ser el autor intelectual y el fruto de inspiración para realizar esta tesis, a mi asesor Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio, por su apoyo incondicional, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en sus aulas y haber recibido las enseñanzas que me ayudan a forjarme como profesional. Y a mis padres por el amor y apoyo incondicional y por ser siempre mi fuente de inspiración.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34
Anexo 1. Página del Jurado	
Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (Autores)	

- Anexo 3. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis
- Anexo 4. Pantalla de Turnitin
- Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 6. Instrumento de recolección de datos
- Anexo 7. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos
- Anexo 8. Autorización de la aplicación del instrumento
- Anexo 9. Prueba de normalidad
- Anexo 10. Base de datos
- Anexo 11. Artículo científico
- Anexo 12. Declaración jurada de autoría y Autorización de publicación del artículo científico
- Anexo 13. Autorización de la publicación de tesis en el repositorio institucional UCV
- Anexo 14. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de Cultura organizacional	16
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de Cultura organizacional	17
Tabla 3	Nivel de relaciones interpersonales	18
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de Relaciones interpersonales	19
Tabla 5	Relación entre Cultura Organizacional y las dimensiones de las Relaciones Interpersonales	20
Tabla 6	Tabla cruzada de Cultura organizacional y Relaciones interpersonales	21
Tabla 7	Relación entre variables Cultura organizacional y las Relaciones interpersonales	22

Índice de figuras

		Pág.
Figura	1 Nivel de Cultura organizacional	16
Figura	2 Nivel de relaciones interpersonales	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores que es el total de la población, se aplicó como técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 25 preguntas referente a la variable cultura organizacional y 19 para la variable relaciones interpersonales, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,959 para la variable cultura organizacional y de 0.947, para las relaciones interpersonales. Como resultado se identificó que los trabajadores perciben un nivel poco favorable en la cultura organizacional con un 60% y en las relaciones interpersonales se dividen los resultados tanto favorables como poco favorables con un 50%. Mediante la prueba del coeficiente de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores, con un valor Rho de Spearman= 0,759 y con una probabilidad de significación $p=0,000$ ($p<0,05$); asimismo, se determinó que la correlación entre la inclusión, control y afecto de la variable relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente (0,793, 0,745 y 0,833), y con una probabilidad de significación igual a 0,000, respectivamente.

Palabras clave: Cultura organizacional, Relaciones interpersonales, inclusión, control y afecto.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between organizational culture and interpersonal relationships in workers at the Caritas Felices de Chimbote institution, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The study population was made up of 20 workers, which is the total population. A closed questionnaire of 25 questions referring to the variable organizational culture and 19 to the variable interpersonal relations was applied as a survey technique and the instrument was validated by 3 experts, reliability was also determined using a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value of 0.959 for the variable organizational culture and 0.947 for interpersonal relationships. As a result, it was identified that workers perceive an unfavorable level in the organizational culture with 60% and in interpersonal relationships, the results are divided both favorable and unfavorable with 50%. Through the Spearman's Rho coefficient test, the direct and significant relationship between organizational culture and interpersonal relationships in workers was verified, with a Spearman's Rho value = 0.759 and with a probability of significance $p = 0.000$ ($p < 0, 05$); Likewise, it was determined that the correlation between the inclusion, control and affect of the interpersonal relationships variable are directly and significantly related (0.793, 0.745 and 0.833), and with a probability of significance equal to 0.000, respectively.

Keywords: Organizational culture, interpersonal relations, inclusion, control and affection.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas u organizaciones buscan que sus trabajadores se desenvuelvan de la mejor manera y así contribuir en el logro de los objetivos, es por ello que, cada institución establece normas y pautas para que el trabajador cumpla a cabalidad con su labor, en ese sentido la cultura organizacional cumple un factor importante e imprescindible en el proceso del cumplimiento de las metas de cada institución y aunando a ello las relaciones interpersonales establecen un ambiente adecuado para desarrollar dicho trabajo.

Aguirre (2004, p. 14) expresa que la cultura organizacional parte de una serie de normas que estipulan el comportamiento de una persona; para que sea efectiva necesita de la comunicación, creencias y valores para que se establezcan dichas normas. Además la Universidad de Zaragoza (2017), Realizo un estudio en España sobre la cultura organizacional donde pudo evidenciar que, si existe una buena cultura organizacional entonces los trabajadores se van a identificar con la empresa y lo verán como su segundo hogar, por ende las relaciones interpersonales van a ser óptimas y esto beneficiaría a dicha empresa por que mostraría un imagen de confianza ante sus clientes.

En Colombia también se pudo observar que, el 86% de las empresas tienen una adecuada cultura organizacional y esto genera que los factores internos de las empresa se relacionen positivamente ya que permite una mayor interacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores (Diario Nación de Colombia, 2015).

En el Perú, las empresas y entidades no están exentas en poseer una cultura organizacional y generar relaciones interpersonales en los trabajadores es por ello que, Zumaeta (2015) evidencia que las empresas en el sector educación presentan deficiente cultura organizacional, porque lo hacen por obligación y no por decisión y esto genera un ambiente tenso, en consecuencia las relaciones interpersonales no son las adecuadas. También Agostino (2014) hizo un análisis de las empresas y pudo evidenciar la falta de compromiso de los trabajadores, y aunado a ello, la inoperante acción de los directivos para consolidar la cultura

organizacional, en este sentido el 50% de los ejecutivos mencionaron como problema de cultura organizacional al poco compromiso de los colaboradores. Por otro lado Mezerville (2016) menciona que el problema de la deficiente cultura organizacional se debe a los errores del gerente y un reflejo de ello se puede observar en las empresas de Costa Rica ya que, los jefes no aceptan que tienen dificultades en cultura organizacional y por ende no buscan estrategias de mejora para obtener mejores resultados. A su vez en las empresas e instituciones de Lima existe la cultura organizacional, pero no le dan la importancia debida, por consiguiente existe poco compromiso en los trabajadores y no se identifican con los valores fundamentales, muchas veces no tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa y eso conlleva al individualismo, como resultado se tiene una deficiente relación interpersonal entre los trabajadores (Angulo, 2018, p. 18).

En el caso de la institución Caritas Felices de Chimbote se puede decir que, uno de los problemas principales es la deficiente cultura organizacional, porque se observa una falta de inconsistencia y comunicación, y esto conlleva a que las relaciones interpersonales no se puedan desarrollar. en base la inconsistencia se identificó que los empleados sienten que las políticas no se aplican parejo; y cuando se incumple de manera defectuosa algunas actividades, reciben una amonestación sin diferenciación; de igual forma la falta de comunicación es otro problema común con la cultura organizacional en la corporación, debido que los empleados no logran comunicarse adecuadamente es decir no se están 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 y eso conlleva a mejorar las relaciones interpersonales.

Después de haber analizado el contexto de la realidad de las variables se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la institución Caritas Felices Chimbote, 2020?

Así también esta investigación es de suma importancia porque parte de una problemática de la institución Caritas Felices de Chimbote en relación a la cultura organizacional y relaciones interpersonales y se justifica de la siguiente manera:

En lo teórico, porque podrá contribuir y ampliar el conocimiento teórico de las variables cultura organizacional y relaciones interpersonales, lo cual permitirá comprender la naturaleza e importancia de dichos componentes que tiene toda empresa. Así también servirá de base para la construcción de otras futuras investigaciones.

En lo práctico, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación los directivos de la institución Caritas Felices de Chimbote podrán tomar acciones de mejora para incrementar la cultura organizacional y las relaciones interpersonales de los colaboradores. Y esto permita Aumentar el compromiso del trabajador hacia la empresa y por ende mejorar las relaciones interpersonales.

En lo metodológico, se proponen instrumentos sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales y pasarán por validez y confiabilidad para que sirvan a otras investigaciones que pretendan realizar en similitud con la investigación pero en contextos diferentes.

En lo social, porque a partir de los resultados obtenidos en base a la relación de las variables se podrá tomar acciones para mejorar el entorno y compromiso de los trabajadores y así poder optimizar su labor en la entidad, y esto repercutirá en la salud de los trabajadores y por ende el bienestar de sus familias.

Después de haber establecido la pregunta de investigación se establecen los objetivos para darle solución y estos son; con respecto al objetivo general se quiso determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020; con respecto a los objetivos específicos, se estableció Identificar el nivel de cultura organizacional y describir el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020; para los objetivos específicos inferenciales se estableció analizar la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones de las relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020.

Para poder establecer la relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales se definió la siguiente hipótesis: H_1 : Existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020. y por hipótesis nula tenemos H_0 : No existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber establecido el contexto y la realidad problemática de las variables, se establece los trabajos previos que fundamentan el estudio.

En el caso de los antecedentes internacionales, se pudieron encontrar temas que respaldan el estudio, es así que, Quimbayo J. (2019) en su estudio sobre el impacto de la cultura en el comportamiento organizacional de los individuos de una organización. Desarrollado en la ciudad de Colombia pudo concluir que, la cultura organizacional es de suma importancia en una entidad que siempre busca la superación tanto en el ámbito interno (en sus trabajadores) como en el externo (clientes). Y se relaciona en gran medida para poder cumplir con los objetivos de la organización, estableciendo normas para que guíen el comportamiento de los trabajadores y puedan tener relaciones óptimas entre ellos.

Pathiranage (2019), en su estudio sobre cultura organizacional y desempeño empresarial. Publicado en la revista *International Journal of Economics and Management*. Y consideró como población a los trabajadores de diferentes organizaciones. El diseño fue no experimental de tipo exploratorio, y concluyó que, la cultura organizacional es base fundamental de una empresa y lo evidencia el trabajador a partir de su desempeño laboral y esto lo genera en el día a día enfocándose en el compromiso que rinde a la empresa.

Moreno y Perez (2018) en su artículo científico sobre Relaciones interpersonales en el clima laboral de una universidad de Colombia. Tomó como población a los 678 trabajadores de una universidad y la muestra designada lo estableció bajo el proceso de muestreo por cuotas en el cual pudo obtener a 62 participantes. Pudieron concluir que: existe favorable relaciones interpersonales en los trabajadores, así mismo en la dimensión cultura organizacional existe un buen nivel de aceptación ya que indicaron que hay buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los trabajadores, esto quiere decir que si influye en las relaciones interpersonales la cultura organizacional de la universidad.

Shane, Desselle, Brienna y Lui (2017), quienes desarrollaron un artículo científico sobre la Percepción de la cultura organizacional y la ciudadanía organizacional en una entidad educativa, en EE. UU.”. Estableció como diseño no experimental de tipo exploratorio, además la investigación estuvo conformada por los trabajadores de diversas empresas. Y para las cuales concluyeron que, según el análisis factorial de la cultura organizacional evidenció una solución de cinco condiciones de los cuales se enfatizan en la orientación al logro, la profesionalidad, la estabilidad, el apoyo y la reflexión, los cultivos académicos de la escuela eran saludables, esto parte de la buena cultura que se refleja entre los trabajadores porque se sienten comprometidos con la empresa.

También Cao, Huo, Li y Zhao (2015), en su artículo sobre el impacto de la cultura organizacional en la integración de la cadena de suministro. Desarrolló un diseño de investigación de tipo exploratorio, y con una población de trabajadores de diferentes franquicias de un parque de diversiones. se publicó en la revista Supply Chain Management. Concluyeron que, tanto la cultura organizacional como la gestión logística de una empresa se relacionan de forma directa, se pudo evidenciar que hay una deficiente cultura organizacional porque se orientan más a los clientes y a satisfacer sus necesidades y se olvidan de los trabajadores.

Bolaños (2015) en su investigación sobre Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, realizado en la ciudad de México. Tuvo como muestra a 53 maestros de 7 diferentes institutos. en lo metodológico el diseño en el cual se estableció fue el no experimental de tipo descriptivo y llegó a la conclusión que tanto la interacción por parte de los docentes y la calidad del servicio que brindan son bueno. Y esto parte que el nivel de las relaciones interpersonales son favorables es por ello que se indica cuidar dichas relaciones interpersonales en los trabajadores.

Al respecto Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre La cultura organizacional y relaciones interpersonales, tuvo como muestra de estudio a 30 personas del área administrativa, de diseño no experimental de tipo correlacional y transversal; se utilizó como instrumento un cuestionario y se obtuvo las siguientes conclusiones, existe relación entre la cultura organizacional

y relaciones interpersonales (Sig. = 0.000). Además la cultura que predomina dentro de la entidad es la de mercado que se basa en medir el progreso en función a objetivos, metas y ganancias. Esto causa que no se tome en cuenta las relaciones interpersonales o sociales entre trabajadores.

En el ámbito nacional tenemos a Jauregui, Marcalaya (2019) quienes desarrollaron una investigación en base a la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de una Universidad del Centro del Perú. Con una muestra de estudio de 60 administrativos de diferentes regímenes, de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, llegaron a la conclusión que existe incidencia directa entre las dos variables ($r = 0.662$ y $\text{sig} = 0.000$) es por ello que las dos variables de estudio deben ir de la mano para mejorar el ambiente de trabajo de los trabajadores administrativos de la entidad.

También a Vergaray (2015) en su investigación acerca de la Motivación y cultura Organizacional en una empresa de Chimbote. Quien desarrolló un diseño no experimental de tipo correlacional, determinó como población y muestra a los 35 trabajadores del grupo FRIO CHIMBOTE. Pudo concluir que, el 35% de los trabajadores mencionan que la cultura organizacional es fundamental en el desempeño de la labor del trabajador, porque si no existe el compromiso del trabajador y no se orientan a los valores de la institución esto desequilibra el buen desempeño del trabajador y afecta en la productividad.

También, Beltrán y Rodríguez (2014), en su artículo científico sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial de una universidad, estableció un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, concreto que la cantidad de participantes fue de 123 trabajadores de la misma universidad. Concluyeron que: la cultura organización se relaciona muy significativamente y en grado alto con la satisfacción laboral (Rho de Spearman = 0.76) esto quiere decir que la cultura organizacional influye en la satisfacción.

Por otro lado Arce y Malvas (2014) quien realizó un estudio sobre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en un centro educativo en la ciudad de huari, quien estableció un diseño no experimental de tipo descriptivo

correlacional llegaron a la conclusión: que el nivel de las relaciones interpersonales es regular y puede mejorar ya que esto parte de la empatía entre compañeros de trabajo.

Para fundamentar el estudio de las variables se estipulan las bases teóricas, en ese sentido se define la primera variable que es cultura organizacional y según Garza (2012, p. 22) define a la cultura organizacional un proceso complejo de elementos y características interactivas que se relacionan entre sí y en el espacio que los rodea, y se vinculan ya se por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, entre otras cosas que son aprendidas en un grupo social (Kegan, 2016). Asimismo Schein (2017), lo define como un modelo de supuestos básicos que un grupo inventó, descubrió o desarrolló a partir de un proceso de aprendizaje que busca la adaptación de los problemas que se puedan suscitar en la organización.

Para poder establecer la cultura organizacional, parte de la palabra cultura y Hillmann (2016) lo define a partir de dos perspectivas: en la perspectiva objetiva engloba en forma general orientado al desarrollo de la humanidad o específicamente a una sociedad; y desde una perspectiva subjetiva orientada a la persona. Al conocimiento de sí mismo. Mientras que Messner (2014) menciona que la cultura se orienta a aspectos normativos, que se relacionan con la forma de vida en sociedad y todo ello conlleva al bienestar general.

Por ello, Chiavenato (2009) conglomerada en una idea clara sobre la cultura empresarial y lo define como una forma ordenada y proceso equilibrado de diversos cambios en el ámbito estructural y cultural, donde se tome en cuenta la participación de la tecnología que se orienten a lo social. Entonces para concluir Jones (2008) conceptualiza que la cultura organizacional es una agrupación de valores y normas que se comparten entre los trabajadores de una entidad y conviven entre ellos (Doshi y McGregor, 2015).

Las características que debe tener una entidad o empresa con respecto a la cultura organizacional es fomentar la comunicación, demitir en las jerarquías administrativas tradicionales y la burocracia sin sentido, además de establecer equipos con mira a cumplir logros institucionales; al incorporar estos principios se

va a mejorar la cultura organizacional teniendo como base la libertad, transparencia y responsabilidad con el fin de tener trabajadores contentos y como resultados empresas de éxito (McCord, 2019).

Dentro del análisis de la cultura organizacional se estipulan los componentes y estos se encuentran basados en diferentes aspectos como: el ambiente y contexto de trabajo, es por ello que muchas veces los caracteres se establecen a partir del entorno tanto interno como externo, al respecto Garay (2012, p. 23) indica que las características de la cultura organizacional parte de lo común y cotidiano, y estos están relacionados a la tecnología, los hábitos, costumbres, creencias y todo lo que se relaciona con la interacción de la persona con la empresa.

Existe varios tipos de cultura y según, Hellriegel y Slocum, (2009), indica que existe tres tipos de cultura: la primera denominada cultura burocrática, donde se estipulan reglas y procedimientos para realizar diferentes acciones entre el jefe y el empleado, otro tipo denominado cultura clan, donde se diferencia por buscar la integración del trabajador, la tradición, los valores compartidos y vas más allá de la obligación por cumplir su labor. Y por último se tiene a la cultura emprendedora, donde se evidencia el grado de creatividad y aporte que refleja el trabajador orientado al crecimiento de la empresa.

Las dimensiones de la investigación parten de la teoría de Schein (2010) quien menciona que la cultura organizacional se divide en 3 dimensiones como son: los artefactos, valores compartidos y básicos subyacentes.

En la dimensión artefactos, Schein (2010) lo direcciona a los objetos que se encuentran a simple vista por el trabajador, aquí se detalla todo el contexto tangible de la empresa, partiendo del ambiente social e infraestructura de la entidad y se relacionan ámbito de cotidiano, donde se percibe la comunicación informal, trabajos en equipo, procedimientos, entre otros.

En la dimensión Valores compartidos, Schein (2010) hace referencia a los valores direccionado la moral y la ética que comparten los trabajadores,

creencias y conocimiento que refleja el trabajador en función a la empresa (misión y visión).

En la dimensión supuestos básicos subyacentes, Schein (2010), hace referencia al planteamiento que se estipula para dar solución a un problema o dificultad presentada por la empresa y si esta funciona solucionando dichas dificultades repetidas veces, entonces se concreta en una práctica inherente que se da por cierto en una empresa. .

Continuando con la investigación nos referimos a la variable relaciones interpersonales que enmarca un factor muy importante en una empresa o entidad es por ello que Bisquerra (2003) y Bisquerra (2016) mencionan que es una interacción de varias personas (dos a más) en un ámbito social. Agregando a ello se puede decir que las relaciones interpersonales están conectadas con un espacio amistoso donde existe el respeto la comprensión y comunicación (Herrera, 2017; Silviera 2014)

En cambio para Arrollo (2017) establece que es la agrupación de los diferentes sentimientos que maneja la persona y estos pueden ser positivos o negativos.

Por otra parte Schutz (1992) menciona que las relaciones interpersonales parte del esfuerzo de la persona por pertenecer y ser aceptado por un grupo y poderse desenvolverse.

Las relaciones interpersonales parte del enfoque humanista y de la teoría de Bandura sobre el aprendizaje social. Donde menciona que las acciones se insertan en la persona a través del entorno social y parte del aprendizaje del día a día ya que como seres humanos tienen la cualidad de aprender y olvidar ciertas experiencias que pueden ser positivas o negativas (Bandura y Walters, 1987; Álvarez, 2013, p. 27).para la clasificación de las relaciones interpersonales se va a tomar en cuenta a Zupiría (2015) quien señala que se pueden clasificar en relaciones íntimas, relaciones personales - sociales y relación amorosa, todo ello orientado al espacio personal.

Por último se establecen las dimensiones de las relaciones interpersonales bajo la teoría establecida por Schutz (1992) quien menciona tres necesidades de la persona para poder relacionarse con otras y son: Inclusión, control y afecto.

Con respecto a la dimensión inclusión Schutz (1992) menciona que la persona tiene la necesidad de pertenecer a un grupo. Y esto se refleja cuando se quiere integrar en un nuevo grupo social. Se suscitan diferentes dudas, si existen características comunes, entre otras. También Tan y Lim (2009) indica que la persona al momento de ingresar a un nuevo grupo, trata de agradar a los integrantes del grupo con el único motivo de establecer la conexión entre ellos. Una de las características de la inclusión es la valoración que según Encalada (2016) es cuando la persona se muestra en satisfacer las expectativas del grupo y poder cumplir con lo establecido. En cuanto a la dimensión control Schutz (1992) refiere a la responsabilidad de cada persona en cumplir con las actividades establecidas para sumar en el progreso de cumplir los objetivos determinados por la entidad. Esto parte de generar influencia en los demás y según Urdaneta y Morales (2013), indican que la influencia hacia otras personas generalmente se orienta a la actitud y comportamiento. Por último En la dimensión afecto según Schutz (1992), toda persona parte por una necesidad de afecto y es genérico en las relaciones interpersonales; la persona siempre necesita ser valorado y comprendido en su entorno social y de trabajo y sentirse que es reconocido como tal, esto conlleva al respeto que tengan las personas y la estimación que les brinde (Insel & Young, 2001). El valor del respeto es esencial e importante en el ámbito afectivo porque se reconoce que cada persona tiene un valor no monetario sino sentimental y es por eso que se toma en cuenta las opiniones e ideas que pueden surgir de ambas partes (Lacunza, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque con orientación cuantitativa ya que se medió las variables cultura organizacional y relaciones interpersonales (Hernández y Mendoza, 2018).

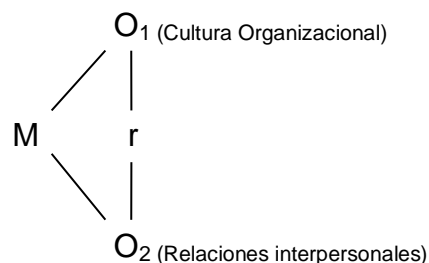
Tipo de investigación:

La investigación parte por ampliar el conocimiento de las variables cultura organizacional y relaciones interpersonales es por ello que será de tipo básica (Valderrama, 2013).

Diseño de investigación:

Para este estudio el diseño es no experimental de tipo descriptivo correlacional que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que el diseño es un plan con el cual se va a obtener información sobre un problema y sirve a una investigación.

El diagrama que corresponde será:



Dónde:

M = Muestra

O₁= Cultura Organizacional

O₂= Relaciones interpersonales

r = Relación entre variables

3.2. Variables, operacionalización:

Hernández et al. (2014) menciona que las variables pueden medirse y observarse.

Variable 1 (O₁): Cultura organizacional

Variable 2 (O₂): Relaciones interpersonales.

Definición Conceptual:

Cultura organizacional: Schein (2010), indica que la cultura organizacional es la interacción de valores necesidades, expectativas, creencias, políticas y las normas aceptadas y practicadas por los colaboradores de las entidades o empresas.

Relaciones interpersonales: Schutz (1992) indica que es la agrupación de esfuerzos que realizan las personas para incorporarse en un entorno, con el fin de generar papeles específicos y relacionarse con los demás en el ámbito afectivo.

Definición Operacional:

Cultura organizacional: La variable cultura organizacional se midió en función a un cuestionario de 25 preguntas donde se evaluará la percepción de los trabajadores en función a las dimensiones artefactos, valores y los supuestos básicos subyacentes y para la selección de las respuestas de baso en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5 y que al final se estableció los rango favorable [101-125], poco favorable: [50-100] y desfavorable: [25 – 49]

Relaciones interpersonales: La variable relaciones interpersonales se midió en función a un cuestionario de 19 preguntas donde se evaluará la percepción de los trabajadores en función a las dimensiones Inclusión, control y afecto; para la selección de las respuestas se basó en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5 y que al final se estableció los rango favorable [77 - 95], poco favorable: [38 - 76] y desfavorable: [19 – 37].

3.3. Población, muestra y muestreo

Monje (2011) y Sánchez y Reyes (2015) mencionan que la población es considerada como un grupo de personas u objetos que tienen características comunes. Para la investigación se tomó en cuenta como población a los trabajadores de la institución Caritas Felices que en la actualidad se registra a 20 personas.

Criterios de inclusión:

Personas mayores de 18 años.

Trabajadores que laboren actualmente en la institución Caritas Felices.

Criterios de exclusión:

Personas que no tienen vínculo laboral

Personas menores de 18 años

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para medir las variables se utilizará como técnica la encuesta con el fin de recopilar la información necesaria y según la percepción de los trabajadores (Hernández et al., 2014).

El instrumento idóneo para la técnica de la encuesta es el cuestionario que según Linares y Mallma (2019), menciona que el cuestionario es el instrumento con el cual se recoge la información para luego obtener los resultados de la investigación. Es por ello que se desarrollará dos cuestionarios, uno para la cultura organizacional y el otro para las Relaciones interpersonales.

Para que el instrumento sea aplicable debe pasar por dos procesos, validez y confiabilidad, con respecto a la validez se determinó validez por juicio de expertos el cual estará a cargo de 3 profesiones que tengan con grado similar o mayor al que se está estudiando, el cual revisará y emitirá un dictamen con respecto al instrumento. y con respecto a la confiabilidad, primero se determinó una prueba piloto en el cual se va aplicar el instrumento a 15

personas que tengan similares características con la muestra de estudio y luego se procesará para obtener la confiabilidad por medio del alfa de Cronbach, si el resultado es mayor o igual a 0.75 esto quiere decir que si se puede aplicar.

3.5. Procedimientos

- Se conversó con la entidad y se gestionó los permisos correspondientes para la aplicación del cuestionario y poder recoger la información, con el fin de plasmarlo en los resultados.
- Al momento de la recolección de datos se sensibilizó a los participantes antes de aplicar los instrumentos de recopilación de datos.
- Después de haber sensibilizado a los participantes se aplicó el instrumento y luego se recogieron los cuestionarios que ayudaron a poder obtener los resultados del estudio.

3.1. Método de análisis de datos

Para procesar los datos se tomó en cuenta los métodos estadísticos, y en especial la estadística descriptiva. La obtención de los resultados se clasificó en figuras y tablas tabulándolos y expresándolos en frecuencias y para ello se utilizará los programas, Microsoft Excel y SPSS.

Para poder responder a los objetivos inferenciales e hipótesis se utilizará la prueba de coeficiente de correlación de Spearman o Pearson, según la distribución de los datos (Prueba de normalidad).

3.2. Aspectos éticos

Dentro de la investigación se establecieron aspectos esenciales para su realización como el consentimiento informado, en el cual los participantes lo hicieron de forma voluntaria y sabiendo porque se realizará la investigación. Además se considerará la confidencialidad de los datos de los participantes y será estrictamente el uso para el cumplimiento de los fines de esta investigación. Se usará las normas de estilo Apa para las citas y referencias, con la intención de respetar el derecho de autor, y por último este estudio es de mi autoría y cumplirá con el porcentaje establecido por la universidad para establecer que el trabajo es original.

IV. RESULTADOS

Para el desarrollo de los resultados se estableció a partir de los instrumentos y se orienta a establecer en función de los objetivos y responder la hipótesis de investigación

3.1. De los objetivos específicos:

Objetivos descriptivos:

Tabla 1

Nivel de cultura organizacional

	F	%
Desfavorable	0	0
Poco Favorable	12	60
Favorable	8	40
Total	20	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

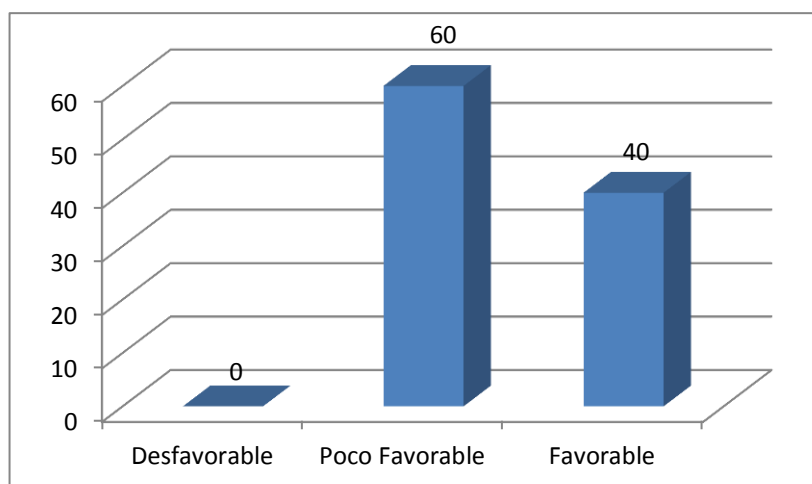


Figura 1. Nivel de cultura organizacional

De la tabla y figura 1 se observa que según la apreciación de los encuestados sugieren que el 60% se encuentran en el nivel poco favorable, un 40% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de cultura organizacional

	Artefactos		Valores compartidos		Supuestos básicos subyacentes	
	F	%	F	%	F	%
Desfavorable	0	0	0	0	0	0
Poco Favorable	13	65	14	70	12	60
Favorable	7	35	6	30	8	40
Total	20	100	20	100	20	100

Fuente: base de datos del instrumento de medición

De la tabla 2 según las dimensiones establecidas se puede observar que:

- En la dimensión Artefactos se aprecia que el 65% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 35% menciona que se encuentra en el nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.
- En la dimensión Valores compartidos, se aprecia que el 70% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 30% menciona que se encuentra en un nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.
- En la dimensión supuestos básicos subyacente, se aprecia que el 60% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 40% menciona que se encuentra en un nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.

Tabla 3

Nivel de relaciones interpersonales

	F	%
Desfavorable	0	0
Poco Favorable	10	50
Favorable	10	50
Total	20	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

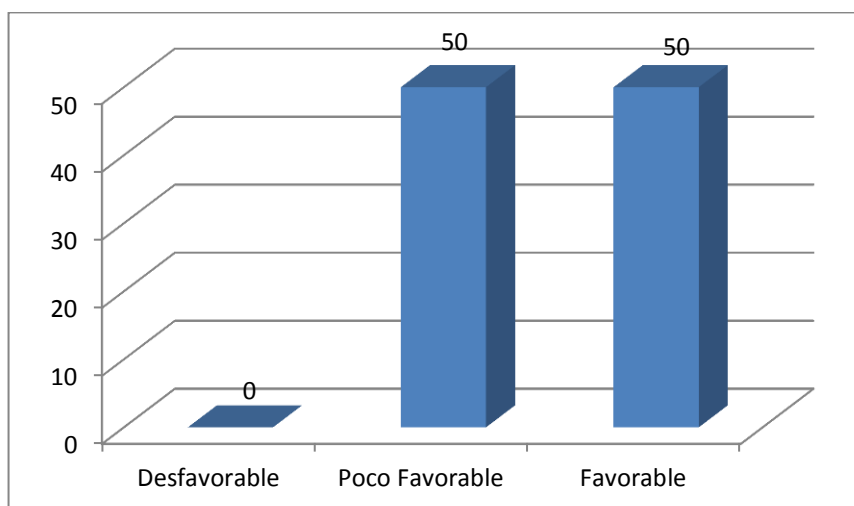


Figura 3. Nivel de relaciones interpersonales

De la tabla y figura 3, según la apreciación de los encuestados sugiere que el 50% se encuentran en el nivel poco favorable, un 50% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de Relaciones interpersonales

	Inclusión		Control		Afecto	
	F	%	F	%	F	%
Desfavorable	0	0	0	0	0	0
Poco Favorable	12	60	11	55	10	50
Favorable	8	40	9	45	10	50
Total	20	100	20	100	20	100

Fuente: base de datos del instrumento de medición

De la tabla 4 según las dimensiones establecidas se puede observar que:

- En la dimensión Inclusión se aprecia que el 60% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 40% menciona que se encuentra en el nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.
- En la dimensión Control se aprecia que el 55% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 45% menciona que se encuentra en el nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.
- En la dimensión Afecto se aprecia que el 50% de los encuestados se encuentran en un nivel poco favorable, un 50% menciona que se encuentra en el nivel favorable y no hubo encuestado que indique un nivel desfavorable.

Objetivos Inferenciales:

Tabla 5

Relación entre cultura Organizacional y las dimensiones de las Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales		r	Sig.(p)
Cultura Organizacional	Inclusión	0,793**	0,000
	Control	0,745**	0,000
	Afecto	0,833**	0,000

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

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

En la tabla 5 después de obtener los resultados que se direccionan a los datos no paramétricos con la prueba de correlación de spearman se obtuvo los siguientes resultados:

- En la dimensión inclusión de las relaciones interpersonales se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.793$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores. .
- En la dimensión control de las relaciones interpersonales se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.745$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores.
- En la dimensión Afecto de las relaciones interpersonales se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.833$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores.

3.2. Del objetivo general

Tabla 6

Tabla cruzada de cultura organizacional y Relaciones interpersonales

		Cultura organizacional		Total	
		Poco favorable	Favorable		
Relaciones interpersonales	Poco favorable	Recuento	10	0	10
		% Relaciones interpersonales.	100%	0.0%	100%
		% Cultura Organizacional	83,3%	0	50%
	Favorable	Recuento	2	8	10
		% elaciones interpersonales.	20%	80%	100%
		% Cultura Organizacional	16,7%	100%	50%
Total	Recuento	12	8	20	
	% Relaciones interpersonales.	60%	40%	100,0 %	
	% Cultura Organizacional	100,0%	100,0%	100,0 %	

Fuente: Base de Datos del instrumento de medición.

Interpretación: El 100% de los colaboradores que ingresaron para el análisis coinciden que el nivel es poco favorable en las relaciones interpersonales también consideran poco favorable la cultura organizacional en un 83,3%.

Tabla 7

*Relación entre variables cultura organizacional y las Relaciones
interpersonales*

		Cultura organizacional
Relaciones	Correlación de Spearman	0.759**
Interpersonales	Sig. (bilateral)	0.000
	N	20

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

Fuente: Base de Datos del instrumento de medición.

En la Tabla 7 se pudo concretar que:

Al realizar el análisis bajo la prueba no paramétrica R. de Spearman (proceso no paramétrico) se obtuvo que el coeficiente de correlación fue $r = 0.759$, y con una significancia sig. = 0.000, esto quiere decir que se existe correlación positiva y muy significativa de grado bueno entre las variables, ya que a mejor relaciones interpersonales aumenta la cultura organizacional.

Este resultado confirma y acepta la hipótesis del investigador quien afirma que:

Hi: Existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se va establecer las comparaciones entre los resultados obtenidos por el investigador y los resultados identificados en las investigaciones previas obtenidas en el capítulo del marco teórico según los objetivos de estudio.

De los objetivos específicos:

Para responder al objetivo 1 que es Identificar el nivel de cultura organizacional en los trabajadores de la institución Caritas Felices se estipulo la tabla y figura 1 donde se evidenció que el 60% se encuentran en el nivel poco favorable, un 40% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable. Estos resultados concuerdan con Shane, Desselle, Brienna y Lui (2017), quienes desarrollaron un artículo científico sobre la Percepción de la cultura organizacional y la ciudadanía organizacional en una entidad educativa, en EE. UU.". Donde se obtuvo como conclusión, según el análisis factorial de la cultura organizacional evidenció una solución de cinco condiciones de los cuales se enfatizan en la orientación al logro, la profesionalidad, la estabilidad, el apoyo y la reflexión, los cultivos académicos de la escuela eran saludables, esto parte de la buena cultura que se refleja entre los trabajadores porque se sienten comprometidos con la empresa. También los resultados son corroborados por Quimbayo J. (2019) en su estudio sobre el impacto de la cultura en el comportamiento organizacional de los individuos de una organización. Desarrollado en la ciudad de Colombia pudo concluir que, la cultura organizacional es de suma importancia en una entidad que siempre busca la superación tanto en el ámbito interno (en sus trabajadores) como en el externo (asociados). Y se relaciona en gran medida para poder cumplir con los objetivos de la organización, estableciendo normas para que guíen el comportamiento de los trabajadores y puedan tener relaciones optimas entre ellos. Asimismo Pathiranage (2019), en su estudio sobre cultura organizacional y desempeño empresarial. Publicado en la revista International Journal of Economics and Management. Concluyó que, la cultura organizacional es base fundamental de

una empresa y lo evidencia el trabajador a partir de su desempeño laboral y esto lo genera en el día a día enfocándose en el compromiso que rinde a la empresa.

Así también lo corrobora Vergaray (2015) en su investigación acerca de la Motivación y Cultura Organizacional en una empresa de Chimbote. Donde concluye que el 35% de los trabajadores mencionan que la cultura organizacional es fundamental para el desempeño del colaborador y esto parte que la percepción que tiene el trabajador es regular. Beltrán y Rodríguez (2014), también refuerzan lo obtenido en los resultados, ya que, en su artículo científico sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial de una universidad, Concluyeron que el nivel predominante en la cultura organizacional es el regular, esto quiere decir que si existe una cultura organizacional pero que hay aspecto como el compromiso, conducta entre otros en la que se puede mejorar. Por otro lado Cao, Huo, Li y Zhao (2015), contradicen los resultados obtenidos en esta investigación, ya que en su artículo sobre el impacto de la cultura organizacional en la integración de la cadena de suministro. Concluyeron que, la cultura organizacional en dicho análisis es deficiente ya que no se orientan a satisfacer las necesidades de los trabajadores y más se enfocan en el cliente. Así también Masilla (2014) contrasta los resultados obtenidos en la investigación ya que en su estudio sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales, concluye que la cultura organizacional es deficiente porque se basan en los clientes y dejan de lado a los colaboradores.

La tabla y figura 3 representa los resultados del objetivo específico 2, que es describir el nivel de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020, el cual se obtuvo que el 50% se encuentran en el nivel poco favorable, un 50% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable. Estos resultados coinciden con Arce y Malvas (2014) quien realizó un estudio sobre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en un centro educativo en la ciudad de Huarí, quien llega a la conclusión: que el nivel de las relaciones interpersonales es regular y pueden mejorar y esto parte de la empatía entre compañeros de trabajo. También refuerza a los resultados lo obtenido por Bolaños (2015) en su investigación sobre Relaciones interpersonales

docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, realizado en la ciudad de México. Llegó a la conclusión que tanto la interacción por parte de los docentes y la calidad del servicio que brindan son bueno. Y esto parte que el nivel de las relaciones interpersonales son favorables es por ello que se indica cuidar dichas relaciones interpersonales en los trabajadores. En cambio los resultados se contrastan con los presentados por Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales y concluye que, el nivel que se obtuvo de las relaciones interpersonales es bajo ya que en la entidad no se toma en cuenta al trabajador, sino a los clientes. En cambio los resultados coinciden con los presentados por Moreno y Perez (2018) en su artículo científico sobre Relaciones interpersonales en el clima laboral de una universidad de Colombia. Quienes pudieron concluir que: existe favorable relaciones interpersonales en los trabajadores, y esto parte porque existe un buen nivel de aceptación ya que indicaron que hay buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los trabajadores.

. Por otro lado para responder al objetivo específico 3 que es analizar la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones inclusión, control y afecto de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote. Se generó la tabla 5 en el cual se pudo obtener que: En la dimensión inclusión de las relaciones interpersonales se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.793$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores. En la dimensión control de las relaciones interpersonales se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.745$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores. Y por último en la dimensión afecto a las relaciones interpersonales, se concretó que existe una relación positiva y muy significativa de grado bueno ($p < .01$; $r = 0.833$) con la cultura organizacional según la percepción de los colaboradores. Estos resultados coinciden.

Del objetivo General:

Para Discutir el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices. Con resultados obtenidos que se direccionan a la tabla 7 que reporta los siguiente: existe correlación positiva y muy significativa de grado bueno entre las variables, ya que a mejor relaciones interpersonales aumenta la cultura organizacional (correlación de spearman un $r = 0.759$, y sig. = 0.000). Estos resultados son corroborados por Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre La cultura organizacional y relaciones interpersonales, concluye que, existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales (Sig. = 0.000). También coincide Jauregui, Marcalaya (2019) quienes desarrollaron una investigación en base a la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú. y llegaron a la conclusión que existe incidencia directa entre las dos variables ($r = 0.662$ y sig= 0.000) es por ello que las dos variables de estudio deben ir de la mano para mejorar el ambiente de trabajo de los trabajadores administrativos de la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Después del análisis obtenido por medio de los capítulos anteriores se puede concluir que:

Primera: Se obtuvo como resultado que si existe relación positiva muy significativa (sig. = 0.000) en grado bueno (Rho Spearman =0.759) entre las relaciones interpersonales y la cultura organizacional en trabajadores de la institución Caritas Felices y esto se interpreta que a mejores relaciones interpersonales más favorable será la cultura organizacional.

Segunda: El nivel que resalta en la cultura organizacional es el poco favorable con un 60% y la dimensión donde existe mayor porcentaje del nivel poco favorable es valores compartidos con un 70%, según los participantes de la encuesta.

Tercera: Se pudo concluir en la variable relaciones interpersonales que el nivel poco favorable y favorable tienen el mismo porcentaje (50%) esto quiere decir que si existen buenas relaciones interpersonales pero hay algunos aspectos que mejorar y la dimensión inclusión tiene mayor porcentaje entre las dimensiones con el nivel poco favorable (60%).

Cuarta: Se corrobora en función a los resultados que si hay correlación entre la cultura organizacional y las dimensiones Inclusión (sig. bilateral = 0.000, Rho de Spearman =0.793), Control (sig. bilateral = 0.000, Rho de Spearman =0.745) y Afecto (sig. bilateral = 0.000, Rho de Spearman =0.833) de la variable relaciones interpersonales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Gerente, implementar mecanismos como normas de conductas más específicas, talleres de integración y capacitaciones constantes para para reforzar las relaciones interpersonales y la cultura organizacional.

Segunda: A los jefes de área incentivar reuniones de equipo con el objetivo de reflejar los logros o dificultades de los colaboradores, para poder realizar actividades como talleres que generen mejorar aún más las relaciones interpersonales. Además de generar mayor cultura organizacional implementando en cada área mensajes que plasmen la misión y visión de la institución.

Tercera: A los colaboradores tener más empatía entre sus compañeros aceptando sus fortalezas y ayudando a mejorar sus debilidades y así mejorar las relaciones interpersonales, con el fin de obtener mayor compromiso para mejorar la cultura organizacional en la entidad.

Cuarta: A los futuros investigaciones, ampliar el estudio de las variables cultura organizacional y relaciones interpersonales para profundizar y mejorar el conocimiento ya que son variables que siempre se presentan en las diferentes empresas o entidades tanto en el sector público como en el privado.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2013). *Cómo influye la autoestima en las relaciones interpersonales*. Almería, España.
- Arce G. y Malvas Y. (2014) *el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%c3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrollo. (2016). *Ambiente comunicativo en los procesos de aprendizaje*. Cali: Granados.
- Bandura, A. y Walters, R. (1987) *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Alianza editorial, Holt, Rinehart and Winston.
- Beltrán, J. y Rodríguez, L. (2014), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de educación educativa*, 21, 7-43.
- Bisquerra. (2016). *Relaciones interpersonales e interacción recíproca*. Bogotá: Santander.
- Bolaños, J. (2015) *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, estudio realizado en el distrito 090105 de institutos nacionales de 5 educación básica por cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la Dinámica del Exito en las Organizaciones* (Segunda ed.). Mexico: Mc Graw Hill
- De Montreuil Carmona, L. J., Curto da Costa, D. de L., & Gomes, G. (2020). *Elements of Organizational Culture That Encourage Innovation*

- Development. *Revista de Administração FACES Journal*, 19(1), 8–26.
<https://doi.org/10.21714/1984-6975FACES2020V19N1ART7427>.
- Diario Nación de Colombina (2015) Pacto de mejoras en las Buenas Prácticas Corporativas. Recuperado de: www.diarionaciondecolombia.com/portada/noticias-locales/40432.
- Doshi, J. y McGregor G. (2015). *Primed to Perform: How to Build the Highest Performing Cultures Through the Science of Total Motivation*. Timusa. Usa
- Encalada, M. (2016). Good practices in human management: key to the success of the best companies. *Res non verba*, 6 (1). p. 69.
- Garay, F. (2012). *La cultura organizacional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>.
- Hellriegel y Slocum. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). Mexico. Recuperado de: http://www.academia.edu/8443802/2a._ed._comportamiento_organizacional
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Herrera. (2017). *Ambiente de amistad para incrementar la autoestima*. Trujillo: Adventure.
- Hillmann, K. (2016). *Diccionario enciclopédico de sociología*. Barcelona: Herder.
- Insel, T. & Young, L. (2001). The neurobiology of attachment. *Nat Rev Neurosci*. 2001; 2:129–36.
- Jauregui, T., Marcalaya, L. (2019) *Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4890/Jauregui%20Montero%20-Marcalaya%20Coronel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kegan, R. (2016) *An Everyone Culture: Becoming a Deliberately Developmental Organization*. (5 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.
- Lacunza, B. (2014). Las relaciones positivas desde la mirada de los adolescentes. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(1), 151–152
- Linares J. y Mallma G. (2019). Metodología de la Investigación."Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones". Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.
- McCord, P. (2019). *Powerful: Building a Culture of Freedom and Responsibility*. Timusa. Usa.
- Mansilla, L. (2014). *La cultura organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales: estudio realizado en ASSA, 2014*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala
- Messner, J. (2014). *Ética social, política y económica a la luz del derecho natural*. Madrid, España: Rialp.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Recuperado de <https://goo.gl/lyYzxJ>
- Moreno, S. Perez. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33.
- Pathiranage, J. (2019). Organizational culture and business performance: an empirical study. *International Journal of Economics and Management.*, 24 (2), 264-278.
- Quimbayo J. (2019). *El impacto de la cultura en el comportamiento organizacional de los individuos de una organización*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/34996>.
- Sánchez, H y Reyes C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* Editorial Business Support Aneth S.R.L
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.

- SCHEIN, E. H. (2017) *Organizational Culture and Leadership*. (5°. ed).Hoboken: Wiley.
- Schutz, W. (1992). *FIRO A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior*. Pato Alto. Consulting Psychotogists Press, Inc.
- Shane, J., Desselle, S, Brienna J. and Lui D. (2017). *Perceptions of organizational culture and organizational citizenship by teachers in US pharmacy colleges and schools*. UU. Elsevier, 56, 345-346.
- Silveira, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Alba.
- Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, N° 7, pp. 68-71.
- Universidad de Zaragoza (2017). *Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial de empresas europeas*. Foros de empreas, 32, 49-51.
- Urdaneta, G. y Morales, M. (2013). Manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional en ambientes universitarios. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 8(14). 40-60.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Vergaray (2015) *Motivación y Cultura Organizacional de Frio Chimbote- 2015*. (tesis de maestría). Universidad Particular San Pedro, Chimbote.
- Zumaeta, R. (2015). *Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los colegios peruanos*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte.
- Zupiría, X. (2015) *Relaciones interpersonales, Generalidades*, Universidad del País Vasco, Bilboa, España.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Cultura Organizacional	Schein (2010), indica que la cultura organizacional es la interacción de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y las normas aceptadas y practicadas por los colaboradores de las entidades o empresas.	La variable cultura organizacional se midió en función a un cuestionario de 30 preguntas donde se evaluará la percepción de los trabajadores en función a las dimensiones artefactos, valores y los supuestos básicos subyacentes y para la selección de las respuestas de baso en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5 y que al final se estableció los rango favorable [101-125], poco favorable: [50-100] y desfavorable: [25 – 49]	Artefactos	Comunicación	1, 2, 3	Ordinal Favorable: 101 - 125 Poco favorable: 50 - 100 Desfavorable: 25 - 49
				Infraestructura	4, 5	
				Costumbres	6, 7	
				Cultos	8, 9	
				Celebraciones	10, 11	
				Trabajo conjunto	12	
			Valores compartidos	Objetivos	13, 14, 15, 16	
				Normas de conducta	17	
				Reclutamiento	18	
				Reconocimiento	19, 20	
			Supuestos básicos subyacentes	Respuesta a los problemas	21	
				Valores organizacionales	22, 23	
				Inteligencia emocional	24, 25	

Relaciones Interpersonales	Schutz (1992) indica que es la agrupación de esfuerzos que realizan las personas para incorporarse en un entorno, con el fin de generar papeles específicos y relacionarse con los demás en el ámbito afectivo.	La variable relaciones interpersonales se midió en función a un cuestionario de 19 preguntas donde se evaluará la percepción de los trabajadores en función a las dimensiones Inclusión, control y afecto; para la selección de las respuestas se basó en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5 y que al final se estableció los rango favorable [77 - 95], poco favorable: [38 - 76] y desfavorable: [19 - 37]	Inclusión	Aceptación	1,2	Ordinal Favorable: 77 - 95 Poco favorable: 38 -76 Desfavorable: 19 - 37
				Integración	3,4	
				Valoración	5,6	
				Comunicación	7,8	
			Control	Influencia	9,10	
				Actividades	11	
				Objetivos	12,13	
				Progreso	14	
			Afecto	Respecto	15,16	
				Estimación	17,18,19	

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación.

Tiene como fin recolectar información sobre la cultura organizacional, en ese sentido no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre gestión del talento humano; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

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

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL						
	Dimensión Artefactos	1	2	3	4	5
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.					
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.					
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del					
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores					
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.					

6	Los trabajadores de la institución cuentan con un uniforme distintivo.					
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.					
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.					
9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.					
10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.					
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.					
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la institución.					
	Dimensión Valores Compartidos	1	2	3	4	5
13	Reconozco la misión de la institución educativa y la pongo en práctica.					
14	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.					
15	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.					
16	Conozco los objetivos de la institución					
17	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.					
18	La entidad cuenta con un programa de reclutamiento establecido.					
19	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores					
20	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores					
	Dimensión Supuestos básicos subyacentes	1	2	3	4	5
21	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.					
22	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.					

23	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.					
24	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.					
25	Expreso con libertad mi estado de ánimo.					

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la cultura organizacional
2) Autor:	Avila Crespín Ivonne Feli
3) N° de ítems	25
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote
7) Finalidad	Medir la Cultura Organizacional.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario mide tres dimensiones: I. Artefactos (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12); II. Valores compartidos (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20); III. Supuestos básicos subyacentes (ítems 21, 22, 23, 24, 25). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Nunca= 1 hasta Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la cultura organizacional a través de la percepción de los trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.959$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública, gestión del talento humano y a fines con experiencia en la metodología de la investigación.</p>

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Desfavorable [25 - 49], Poco favorable [50 - 100], Favorable [101 - 125]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Artefactos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
DIM 2	Valores compartidos	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
DIM 3	Supuestos básicos subyacentes	21, 22, 23,24 ,25

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50, el nivel bueno percentil 75 y el nivel excelente con el percentil 100.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES		
		DIM 1	DIM 2	DIM 3
Favorable	101 – 125	49 – 60	33 – 40	21 – 25
Poco favorable	50 – 100	24 – 48	16 – 32	10 – 20
Desfavorable	25 – 49	12 – 23	8 – 15	5- 9

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación.

Tiene como fin recolectar información sobre la cultura organizacional, en ese sentido no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre las Relaciones interpretaciones; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

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

VARIABLE 2: RELACIONES INTERPERSONALES						
	Dimensión Inclusión	1	2	3	4	5
1	Me siento aceptado(a) por mis jefes.					
2	Los compañeros de trabajo, tienen una buena imagen de mí.					
3	Me siento integrado(a) al grupo con el que trabajo					
4	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajo					
5	Valoro a mis compañeros de trabajo.					
6	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal de acuerdo a su labor y esfuerzo.					
7	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo					

8	Los jefes tienen buena comunicación con sus trabajadores					
	Dimensión Control	1	2	3	4	5
9	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo					
10	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.					
11	Participas en actividades sociales y de recreación con tus compañeros de trabajo.					
12	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.					
13	El método de toma de decisiones en el grupo de trabajo es efectivo					
14	Cooperas con el progreso del grupo para obtener resultados positivos en los objetivos planteados					
	Dimensión Afecto	1	2	3	4	5
15	Me dirijo hacia los compañeros de trabajo con respeto					
16	En las actividades sociales y de recreación que realizan los trabajadores de la entidad, prevalece el respeto					
17	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					
18	La buena relación entre trabajadores favorece el progreso de la entidad.					
19	Entre los trabajadores tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio					

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las relaciones interpersonales
13) Autor:	Avila Crespín Ivonne Feli
14) N° de ítems	19
15) Administración	Individual
16) Duración	30 minutos
17) Población	Trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote
18) Finalidad	Medir las Relaciones interpersonales
19) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20) Codificación: Este cuestionario mide tres dimensiones: I. Inclusión (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8); II. Control (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14); III. Afecto (ítems 15, 16, 17, 18, 19). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Nunca= 1 hasta Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.	
21) Propiedades psicométricas: <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la Cultura organizacional a través de la percepción de los trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.947$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública, gestión del talento humano y a fines con experiencia en la metodología de la investigación.</p>	
22) Observaciones:	

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Desfavorable [19 - 37], Poco favorable [38 - 76], Favorable [77 - 95]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Inclusión	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
DIM 2	Control	9,10, 11, 12, 13, 14
DIM 3	Afecto	15,16, 17, 18, 19

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50, el nivel bueno percentil 75 y el nivel excelente con el percentil 100.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES		
		DIM 1	DIM 2	DIM 3
Favorable	77 – 95	33 – 40	25 – 30	21 – 25
Poco favorable	38 – 76	16 – 32	12 – 24	10 – 20
Desfavorable	19 – 37	8 – 15	6 – 11	5- 9

ANEXO 3: Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	19

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
RI1	70,35	138,450	,824	,942
RI2	70,50	160,789	-,028	,955
RI3	70,05	141,945	,781	,943
RI4	70,00	139,474	,779	,943
RI5	70,10	153,674	,407	,948
RI6	70,10	143,674	,731	,944
RI7	70,20	146,905	,701	,944
RI8	70,10	146,937	,578	,946
RI9	69,85	152,029	,471	,948
RI10	69,95	148,366	,614	,946
RI11	70,15	138,345	,911	,940
RI12	69,90	150,411	,682	,945
RI13	70,10	146,305	,708	,944
RI14	69,80	143,011	,818	,942
RI15	69,70	142,958	,846	,942
RI16	69,95	139,208	,770	,943
RI17	69,95	147,208	,577	,946
RI18	70,25	134,303	,889	,940
RI19	70,10	137,674	,787	,943

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir las relaciones interpersonales” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 19 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus tres dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.947, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario es confiable.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CULTURA ORGANIZACIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	25

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CO1	87,75	310,408	,679	,958
CO2	87,55	308,155	,784	,957
CO3	87,80	310,274	,691	,958
CO4	87,35	323,924	,411	,960
CO5	87,60	296,358	,814	,956
CO6	87,45	314,787	,450	,960
CO7	87,40	314,042	,518	,959
CO8	87,40	310,358	,650	,958
CO9	87,15	302,871	,809	,956
CO10	87,60	302,568	,749	,957
CO11	87,45	305,103	,794	,957
CO12	87,65	295,503	,835	,956
CO13	88,05	298,787	,758	,957
CO14	87,30	319,695	,492	,959
CO15	87,75	305,776	,775	,957
CO16	87,10	312,516	,718	,958
CO17	87,70	311,800	,779	,957
CO18	87,10	319,358	,487	,959
CO19	87,30	313,800	,645	,958
CO20	87,30	320,537	,428	,960
CO21	87,30	301,379	,809	,956
CO22	87,25	306,934	,784	,957
CO23	87,20	304,379	,832	,956
CO24	87,55	302,682	,856	,956
CO25	87,35	320,450	,496	,959

Se aplicó una prueba piloto del "Cuestionario para medir la cultura organizacional" a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 25 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus tres dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.959, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario es confiable.

Validez del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento para medir la Cultura Organizacional

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONS / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Artefactos													
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.				X				X					X
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.				X				X					X
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo				X				X					X
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos				X				X					X
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.				X				X					X
6	Los trabajadores de la institución cuentan con un uniforme distintivo.				X				X					X
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.				X				X					X
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas				X				X					X
9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.				X				X					X

10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.				X				X				X	
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.				X				X				X	
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: Valores compartidos														
13	Reconozco la misión de la institución educativa y la pongo en práctica.				X				X				X	
14	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.				X				X				X	
15	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.				X				X				X	
16	Conozco los objetivos de la institución				X				X				X	
17	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.				X				X				X	
18	La entidad cuenta con un programa de reclutamiento establecido.				X				X				X	
19	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores				X				X				X	
20	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: Supuestos básicos subyacentes												
21	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.			X			X				X	
22	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.			X			X				X	
23	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.			X			X				X	
24	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.			X			X				X	
25	Expreso con libertad mi estado de ánimo.			X			X				X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Wilder Caruajulca Quispe

DNI: 08128268

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública


 Mg. Wilder Caruajulca Quispe
 DNI N° 08128268

Certificado de validez de contenido del instrumento para medir las Relaciones Interpersonales

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONS / Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	D A (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	D A (3)	MA (4)	MD (1)	E D (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1 Inclusión													
1	Me siento aceptado(a) por mis jefes.				X				X				X	
2	Los compañeros de trabajo, tienen una buena imagen de mí.				X				X				X	
3	Me siento integrado(a) al grupo con el que trabajo				X				X				X	
4	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajo				X				X				X	
5	Valoro a mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
6	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal de acuerdo a su labor y esfuerzo.				X				X				X	
7	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo				X				X				X	
8	Los jefes tienen buena comunicación con sus trabajadores				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Control													
9	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo				X				X				X	

10	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.				X					X									X	
11	Participas en actividades sociales y de recreación con tus compañeros de trabajo.				X					X									X	
12	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.				X					X									X	
13	El método de toma de decisiones en el grupo de trabajo es efectivo				X					X									X	
14	Cooperas con el progreso del grupo para obtener resultados positivos en los objetivos planteados				X					X									X	
DIMENSIÓN 3: Afecto																				
15	Me dirijo hacia los compañeros de trabajo con respeto.				X					X									X	
16	En las actividades sociales y de recreación que realizan los trabajadores de la entidad, prevalece el respeto				X					X									X	
17	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.				X					X									X	
18	La buena relación entre trabajadores favorece el progreso de la entidad.				X					X									X	
19	Entre los trabajadores tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio				X					X									X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Wilder Caruajulca Quispe

DNI: 08128268

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública


 Mg. Wilder Caruajulca Quispe
 DNI N°08128268

Certificado de validez de contenido del instrumento para medir la Cultura Organizacional

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONS / Ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Artefactos													
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.				X				X					X
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.				X				X					X
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.				X				X					X
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos				X				X					X
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.				X				X					X
6	Los trabajadores de la institución cuentan con un uniforme distintivo.				X				X					X
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.				X				X					X
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.				X				X					X

9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros				X					X					X	
10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.				X					X					X	
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.				X					X					X	
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia				X					X					X	
DIMENSIÓN 2: Valores compartidos																
13	Reconozco la misión de la institución educativa y la pongo en práctica.				X					X					X	
14	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.				X					X					X	
15	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.				X					X					X	
16	Conozco los objetivos de la institución				X					X					X	
17	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.				X					X					X	
18	La entidad cuenta con un programa de reclutamiento establecido.				X					X					X	
19	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores				X					X					X	
20	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores				X					X					X	

DIMENSIÓN 3: Supuestos básicos subyacentes												
21	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.			X			X				X	
22	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.			X			X				X	
23	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.			X			X				X	
24	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.			X			X				X	
25	Expreso con libertad mi estado de ánimo.			X			X				X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Percy John Ruiz Gómez
DNI: 80637901

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública


Mg. Percy John Ruiz Gómez
DNI N°: 80637901

Certificado de validez de contenido del instrumento para medir las Relaciones Interpersonales

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONS / Ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	D A (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	D A (3)	MA (4)	MD (1)	E D (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1 Inclusión													
1	Me siento aceptado(a) por mis jefes.				X				X					X
2	Los compañeros de trabajo, tienen una buena imagen de mí.				X				X					X
3	Me siento integrado(a) al grupo con el que trabajo				X				X					X
4	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajo				X				X					X
5	Valoro a mis compañeros de trabajo.				X				X					X
6	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal de acuerdo a su labor y esfuerzo.				X				X					X
7	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo				X				X					X
8	Los jefes tienen buena comunicación con sus trabajadores				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: Control													
9	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo				X				X					X
10	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.				X				X					X


11	Participas en actividades sociales y de recreación con tus compañeros de trabajo.				X					X					X	
12	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.				X					X					X	
13	El método de toma de decisiones en el grupo de trabajo es efectivo				X					X					X	
14	Cooperas con el progreso del grupo para obtener resultados positivos en los objetivos planteados				X					X					X	
DIMENSIÓN 3: Afecto																
15	Me dirijo hacia los compañeros de trabajo con respeto.				X					X					X	
16	En las actividades sociales y de recreación que realizan los trabajadores de la entidad, prevalece el respeto				X					X					X	
17	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.				X					X					X	
18	La buena relación entre trabajadores favorece el progreso de la entidad.				X					X					X	
19	Entre los trabajadores tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio				X					X					X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Percy John Ruiz Gómez
DNI: 80637901

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública


Mg. Percy John Ruiz Gómez
DNI N°: 80637901

DIMENSIÓN 3: Supuestos básicos subyacentes											
21	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.			X			X				X
22	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.			X			X				X
23	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.			X			X				X
24	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.			X			X				X
25	Expreso con libertad mi estado de ánimo.			X			X				X

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Miguel Angel Canchari Preciado
DNI: 46105455

Especialidad del validador: Maestro en Gestión del Talento Humano

Ms. Miguel A. Canchari Preciado
DNI: 46105455

Certificado de validez de contenido del instrumento para medir las Relaciones Interpersonales

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONS / Ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1 Inclusión													
1	Me siento aceptado(a) por mis jefes.				X				X				X	
2	Los compañeros de trabajo, tienen una buena imagen de mí.				X				X				X	
3	Me siento integrado(a) al grupo con el que trabajo				X				X				X	
4	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajo				X				X				X	
5	Valoro a mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
6	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal de acuerdo a su labor y esfuerzo.				X				X				X	
7	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo				X				X				X	
8	Los jefes tienen buena comunicación con sus trabajadores				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Control													
9	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo				X				X				X	
10	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.				X				X				X	

11	Participas en actividades sociales y de recreación con tus compañeros de trabajo.				X					X					X
12	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.				X					X					X
13	El método de toma de decisiones en el grupo de trabajo es efectivo				X					X					X
14	Cooperas con el progreso del grupo para obtener resultados positivos en los objetivos planteados				X					X					X
DIMENSIÓN 3: Afecto															
15	Me dirijo hacia los compañeros de trabajo con respeto.				X					X					X
16	En las actividades sociales y de recreación que realizan los trabajadores de la entidad, prevalece el respeto				X					X					X
17	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.				X					X					X
18	La buena relación entre trabajadores favorece el progreso de la entidad.				X					X					X
19	Entre los trabajadores tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio				X					X					X

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Miguel Angel Canchari Preciado
DNI: 46105455

Especialidad del validador: Maestro en Gestión del Talento Humano

Ms. Miguel A. Canchari Preciado
DNI: 46105455

ANEXO 4: Autorización de la aplicación del instrumento



PROMOCION Y DESARROLLO DE GRUPOS SOLIDARIOS
CARITAS FELICES

.....

"Año de la Universalización de la Salud"

Chimbote, 30 de Julio del 2020

Dra.:
ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Presente. –

Reciba Ud. El saludo cordial y fraterno de la institución "CARITAS FELICES", y a la vez le comunico que la estudiante Ms. **AVILA CRESPIAN IVONNE FELI**, tiene la **AUTORIZACION** para aplicar el instrumento de investigación a los trabajadores de nuestra institución, con el fin de realizar su trabajo de investigación titulado: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION CARITAS FELICES DE CHIMBOTE 2020".

Sin otro en particular me despido de Ud. No sin antes reiterarle mi especial consideración.

Atentamente.



S. Celia Guevara
Econ. Celia Guevara Ramirez
Directora Ejecutiva de
Caritas Felices

ANEXO 5: Prueba de normalidad

H₀: Los datos de las variables se distribuyen *Normales*

H_a: Los datos para cada tratamiento *No se distribuyen Normales*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D_ARTEFACTOS	,909	20	,061
D_VALORES COMPARTIDOS	,909	20	,061
D_SUPUESTOS BÁSICOS	,946	20	,307
D_INCLUSIÓN	,957	20	,492
D_CONTROL	,950	20	,369
D_AFECTO	,898	20	,039
V_CULTURA ORGANIZACIONAL	,905	20	,051
V_RELACIONES INTERPERSONALES	,917	20	,086

la Corrección de la significación de Lilliefors

El sig. Los comparamos en la prueba de Shapiro-Wilk, ya que esta prueba es para un número de datos menores a 50.

- ✓ **Para la dimensión Artefactos el sig. =0.061** Como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal.
- ✓ **Para la dimensión Valores compartidos el sig. = 0.061** Como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal
- ✓ **Para la dimensión Supuestos básicos el sig. = 0.307** Como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal
- ✓ **Para la dimensión Inclusión el sig. =0.492** como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal.
- ✓ **Para la dimensión Control el sig. = 0.369** como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal.
- ✓ **Para la dimensión Afecto el sig. = 0.039** como este es menor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la variable Cultura organizacional el sig. = 0.051** como este es mayor que $\alpha = 0.05$, se cumple que la distribución es normal.
- ✓ **Para la variable Relaciones interpersonales el sig. = 0.086** como este es mayor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución es normal.

Observación: Como uno no cumple con la normalidad se sugiere utilizar procedimientos de la estadística No paramétrica.

ANEXO 6: Base de datos de la cultura organizacional

CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20	CO21	CO22	CO23	CO24	CO25	
4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	
5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	
3	5	3	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3
4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	
4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	
3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	1	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	
3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	1	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	

Base de datos de las relaciones interpersonales

RI1	RI2	RI3	RI4	RI5	RI6	RI7	RI8	RI9	RI10	RI11	RI12	RI13	RI14	RI15	RI16	RI17	RI18	RI19
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	2
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2
2	3	3	4	4	3	3	2	5	5	3	4	3	3	4	3	5	3	3
3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3
5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5
3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3
2	3	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3

ANEXO 7:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020

2. AUTOR (A)

Ivonne Feli Avila Crespín, ivonne.9.484@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores que es el total de la población, se aplicó como técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 25 preguntas referente a la variable cultura organizacional y 19 para la variable relaciones interpersonales, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,959 para la variable cultura organizacional y de 0.947, para las relaciones interpersonales. Como resultado se identificó que los trabajadores perciben un nivel poco favorable en la cultura organizacional con un 60% y en las relaciones interpersonales se dividen los resultados tanto favorables como poco favorables con un 50%. Mediante la prueba del coeficiente de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores, con un valor Rho de Spearman= 0,759 y con una probabilidad de significación $p=0,000$ ($p<0,05$); asimismo, se determinó que la correlación entre la inclusión, control y afecto de la variable relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente (0,793, 0,745 y 0,833), y con una probabilidad de significación igual a 0,000, respectivamente.

PALABRAS CLAVE

Cultura organizacional, Relaciones interpersonales, inclusión, control y afecto.

4. ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between organizational culture and interpersonal relationships in workers at the Caritas Felices de Chimbote institution, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The study population was made up of 20 workers, which is the total population. A closed questionnaire of 25 questions referring to the variable organizational culture and 19 to the variable interpersonal relations was applied as a survey technique and the instrument was validated by 3 experts, reliability was also determined using a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value of 0.959 for the variable organizational culture and 0.947 for interpersonal relationships. As a result, it was identified that workers perceive an unfavorable level in the organizational culture with 60% and in interpersonal relationships, the results are divided both favorable and unfavorable with 50%. Through the Spearman's Rho coefficient test, the direct and significant relationship between organizational culture and interpersonal relationships in workers was verified, with a Spearman's Rho value = 0.759 and with a probability of significance $p = 0.000$ ($p < 0, 05$); Likewise, it was determined that the correlation between the inclusion, control and affect of the interpersonal relationships variable are directly and significantly related (0.793, 0.745 and 0.833), and with a probability of significance equal to 0.000, respectively.

KEYWORDS

Organizational culture, interpersonal relations, inclusion, control and affection.

5. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas u organizaciones buscan que sus trabajadores se desenvuelvan de la mejor manera y así contribuir en el logro de los objetivos, es por ello que, cada institución establece normas y pautas para que el trabajador cumpla a cabalidad con su labor, en ese sentido la cultura organizacional cumple un factor importante e imprescindible en el proceso del cumplimiento de las metas de cada institución y aunando a ello las relaciones interpersonales establecen un ambiente adecuado para desarrollar dicho

trabajo. es por ello que en Colombia también se pudo observar que, el 86% de las empresas tienen una adecuada cultura organizacional y esto genera que los factores internos de las empresa se relacionen positivamente ya que permite una mayor interacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores (Diario Nación de Colombia, 2015). En el Perú, las empresas y entidades no están exentas en poseer una cultura organizacional y generar relaciones interpersonales en los trabajadores es por ello que, Zumaeta (2015) evidencia que las empresas en el sector educación presentan deficiente cultura organizacional, porque lo hacen por obligación y no por decisión y esto genera un ambiente tenso, en consecuencia las relaciones interpersonales no son las adecuadas. También Agostino (2014) hizo un análisis de las empresas y pudo evidenciar la falta de compromiso de los trabajadores, y aunado a ello, la inoperante acción de los directivos para consolidar la cultura organizacional, en este sentido el 50% de los ejecutivos mencionaron como problema de cultura organizacional al poco compromiso de los colaboradores. En el caso de la institución Caritas Felices de Chimbote se puede decir que, uno de los problemas principales es la deficiente cultura organizacional, porque se observa una falta de comunicación, y esto conlleva a que las relaciones interpersonales no se puedan desarrollar. en base la inconsistencia se identificó que los empleados sienten que las políticas no se aplican parejo; y cuando se incumple de manera defectuosa algunas actividades, reciben una amonestación sin diferenciación; de igual forma la falta de comunicación es otro problema común con la cultura organizacional en la corporación, debido que los empleados no logran comunicarse adecuadamente es decir no se están 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, 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 y eso conlleva a mejorar las relaciones interpersonales.

Entorno a ello se estableció la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la

cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la institución Caritas Felices Chimbote, 2020?

Para la investigación se obtuvo la siguiente justificación, en lo teórico, porque podrá contribuir y ampliar el conocimiento teórico de las variables cultura organizacional y relaciones interpersonales, lo cual permitirá comprender la naturaleza e importancia de dichos componentes que tiene toda empresa. Así también servirá de base para la construcción de otras futuras investigaciones. En lo práctico, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación los directivos de la institución Caritas Felices de Chimbote podrán tomar acciones de mejora para incrementar la cultura organizacional y las relaciones interpersonales de los colaboradores. Y esto permita Aumentar el compromiso del trabajador hacia la empresa y por ende mejorar las relaciones interpersonales. En lo metodológico, se proponen instrumentos sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales y pasarán por validez y confiabilidad para que sirvan a otras investigaciones que pretendan realizar en similitud con la investigación pero en contextos diferentes. Y en lo social, porque a partir de los resultados obtenidos en base a la relación de las variables se podrá tomar acciones para mejorar el entorno y compromiso de los trabajadores y así poder optimizar su labor en la entidad, y esto repercutirá en la salud de los trabajadores y por ende el bienestar de sus familias.

Para el análisis de la investigación se determinaron los siguientes objetivos, en lo general se buscó determinar la relación que existe entre ambas variables, para los objetivos específicos se estableció primero identificar el nivel de cultura organizacional y luego el nivel de relaciones interpersonales. Con respecto a la hipótesis se estableció lo siguiente: H_1 : Existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020. y H_0 : No existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020.

6. MARCO TEÓRICO

Se puede destacar algunos antecedentes para fundamentar la investigación, tal es el caso de Pathiramage (2019), en su estudio sobre cultura organizacional y

desempeño empresarial. Publicado en la revista *International Journal of Economics and Management*. Y consideró como población a los trabajadores de diferentes organizaciones. El diseño fue no experimental de tipo exploratorio, y concluyó que, la cultura organizacional es base fundamental de una empresa y lo evidencia el trabajador a partir de su desempeño laboral y esto lo genera en el día a día enfocándose en el compromiso que rinde a la empresa. Asu vez Moreno y Perez (2018) en su artículo científico sobre Relaciones interpersonales en el clima laboral de una universidad de Colombia. Tomó como población a los 678 trabajadores de una universidad y la muestra designada lo estableció bajo el proceso de muestreo por cuotas en el cual pudo obtener a 62 participantes. Pudieron concluir que: existe favorable relaciones interpersonales en los trabajadores, así mismo en la dimensión cultura organizacional existe un buen nivel de aceptación ya que indicaron que hay buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los trabajadores, esto quiere decir que si influye en las relaciones interpersonales la cultura organizacional de la universidad. También Bolaños (2015) en su investigación sobre Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, realizado en la ciudad de México. Tuvo como muestra a 53 maestros de 7 diferentes institutos. en lo metodológico el diseño en el cual se estableció fue el no experimental de tipo descriptivo y llegó a la conclusión que tanto la interacción por parte de los docentes y la calidad del servicio que brindan son bueno. Y esto parte que le nivel de las relaciones interpersonales son favorables es por ello que se indica cuidar dichas relaciones interpersonales en los trabajadores. Al respecto Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre La cultura organizacional y relaciones interpersonales, tuvo como muestra de estudio a 30 personas del área administrativa, de diseño no experimental de tipo correlacional y transversal; se utilizó como instrumento un cuestionario y se obtuvo las siguientes conclusiones, existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales (Sig. = 0.000). Además la cultura que predomina dentro de la entidad es la de mercado que se basa en medir el progreso en función a objetivos, metas y ganancias. Esto causa que no se tome en cuenta las relaciones interpersonales o sociales entre trabajadores. En el ámbito

nacional tenemos a Jauregui, Marcalaya (2019) quienes desarrollaron una investigación en base a la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de una Universidad del Centro del Perú. Con una muestra de estudio de 60 administrativos de diferentes regímenes, de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, llegaron a la conclusión que existe incidencia directa entre las dos variables ($r = 0.662$ y $\text{sig} = 0.000$) es por ello que las dos variables de estudio deben ir de la mano para mejorar el ambiente de trabajo de los trabajadores administrativos de la entidad. Por otro lado Arce y Malvas (2014) quien realizó un estudio sobre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en un centro educativo en la ciudad de huari, quien estableció un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional llegaron a la conclusión: que el nivel de las relaciones interpersonales es regular y puede mejorar ya que esto parte de la empatía entre compañeros de trabajo.

Para fundamentar el estudio de las variables se estipulan las bases teóricas, en ese sentido se define la primera variable que es cultura organizacional y según Garza (2012, p. 22) define a la cultura organizacional un proceso complejo de elementos y características interactivas que se relacionan entre sí y en el espacio que los rodea, y se vinculan ya se por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, entre otras cosas que son aprendidas en un grupo social (Kegan, 2016). Asimismo Schein (2017), lo define como un modelo de supuestos básicos que un grupo inventó, descubrió o desarrolló a partir de un proceso de aprendizaje que busca la adaptación de los problemas que se puedan suscitar en la organización.

Dentro del análisis de la cultura organizacional se estipulan los componentes y estos se encuentran basados en diferentes aspectos como: el ambiente y contexto de trabajo, es por ello que muchas veces los caracteres se establecen a partir del entorno tanto interno como externo, al respecto Garay (2012, p. 23) indica que las características de la cultura organizacional parte de lo común y cotidiano, y estos están relacionados a la tecnología, los hábitos, costumbres, creencias y todo lo que se relaciona con la interacción de la persona con la empresa. Existe varios tipos de cultura y según, Hellriegel y Slocum, (2009),

indica que existe tres tipos de cultura: la primera denominada cultura burocrática, donde se estipulan reglas y procedimientos para realizar diferentes acciones entre el jefe y el empleado, otro tipo denominado cultura clan, donde se diferencia por buscar la integración del trabajador, la tradición, los valores compartidos y vas más allá de la obligación por cumplir su labor. Y por último se tiene a la cultura emprendedora, donde se evidencia el grado de creatividad y aporte que refleja el trabajador orientado al crecimiento de la empresa.

Las dimensiones de la investigación parten de la teoría de Schein (2010) quien menciona que la cultura organizacional se divide en 3 dimensiones como son: los artefactos, valores compartidos y básicos subyacentes.

Continuando con la investigación nos referimos a la variable relaciones interpersonales que enmarca un factor muy importante en una empresa o entidad es por ello que Bisquerra (2003) y Bisquerra (2016) mencionan que es una interacción de varias personas (dos a más) en un ámbito social. Agregando a ello se puede decir que las relaciones interpersonales están conectadas con un espacio amistoso donde existe el respeto la comprensión y comunicación (Herrera, 2017; Silviera 2014)

En cambio para Arrollo (2017) establece que es la agrupación de los diferentes sentimientos que maneja la persona y estos pueden ser positivos o negativos. Por otra parte Schutz (1992) menciona que las relaciones interpersonales parte del esfuerzo de la persona por pertenecer y ser aceptado por un grupo y poderse desenvolverse.

Las relaciones interpersonales parte del enfoque humanista y de la teoría de Bandura sobre el aprendizaje social. Donde menciona que las acciones se insertan en la persona a través del entorno social y parte del aprendizaje del día a día ya que como seres humanos tienen la cualidad de aprender y olvidar ciertas experiencias que pueden ser positivas o negativas (Bandura y Walters, 1987; Álvarez, 2013, p. 27).para la clasificación de las relaciones interpersonales se va a tomar en cuenta a Zupiría (2015) quien señala que se pueden clasificar en relaciones íntimas, relaciones personales - sociales y relación amorosa, todo ello orientado al espacio personal.

Por último se establecen las dimensiones de las relaciones interpersonales bajo la teoría establecida por Schutz (1992) quien menciona tres necesidades de la persona para poder relacionarse con otras y son: Inclusión, control y afecto.

7. METODOLOGÍA

El estudio es de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; la población de la investigación estuvo representada por los 20 trabajadores que se encuentran registrados en la institución Caritas Felices.

La técnica utilizada fue la encuesta. Se dispuso el uso de dos cuestionarios como instrumentos, uno para medir la Gestión del talento humano y el otro para medir el nivel de productividad laboral.

El procedimiento a seguir incluye el desarrollo de la investigación teniendo en cuenta la entidad en la cual se tomó como población y por ende donde se obtuvo a partir de ellos los resultados. La institución Caritas Felices que está ubicada en el departamento de Ancash. Luego de establecer el diagnóstico y verificar los datos, Se estableció los instrumentos para que a partir de ellos y según sus percepciones se pueda generar la base de datos de la investigación y poder generar los resultados. Para procesar los datos se utilizó el software SPSS ver. 24, lo que permitió establecer la relación existente entre las variables de estudio.

Para el análisis descriptivo de cada variable de estudio: Cultura organizacional y relaciones interpersonales, se utilizó el software de Microsoft Excel y el software estadístico "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS, versión 24). Para la estadística inferencial, se usó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

8. RESULTADOS

De la tabla y figura 1 se observa que según la apreciación de los encuestados sugieren que el 60% se encuentran en el nivel poco favorable, un 40% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna

percepción que indique un nivel desfavorable. Así mismo de la tabla y figura 3, según la apreciación de los encuestados sugiere que el 50% se encuentran en el nivel poco favorable, un 50% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable. Y por último en la Tabla 7 se pudo concretar que si existe correlación positiva y muy significativa de grado bueno entre las variables, ya que a mejor relaciones interpersonales aumenta la cultura organizacional (correlación fue $r = 0.759$, y con una significancia sig. = 0.000).

9. DISCUSIÓN

Para responder al objetivo 1 que es Identificar el nivel de cultura organizacional en los trabajadores de la institución Caritas Felices se estipulo la tabla y figura 1 donde se evidenció que el 60% se encuentran en el nivel poco favorable, un 40% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable. Estos resultados concuerdan con Pathiranage (2019), en su estudio sobre cultura organizacional y desempeño empresarial. Publicado en la revista International Journal of Economics and Management. Concluyó que, la cultura organizacional es base fundamental de una empresa y lo evidencia el trabajador a partir de su desempeño laboral y esto lo genera en el día a día enfocándose en el compromiso que rinde a la empresa. Por otro lado Masilla (2014) contrasta los resultados obtenidos en la investigación ya que en su estudio sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales, concluye que la cultura organizacional es deficiente porque se basan en los clientes y dejan de lado a los colaboradores.

La tabla y figura 3 representa los resultados del objetivo específico 2, que es describir el nivel de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la institución Caritas Felices de Chimbote, 2020, el cual se obtuvo que el 50% se encuentran en el nivel poco favorable, un 50% de los encuestados se encuentran en un nivel favorable y no se encontró alguna percepción que indique un nivel desfavorable. Estos resultados coinciden con Arce y Malvas (2014) quien realizó un estudio sobre el clima organizacional y las relaciones

interpersonales en un centro educativo en la ciudad de huari, quien llega a la conclusión: que el nivel de las relaciones interpersonales es regular y pueden mejorar y esto parte de la empatía entre compañeros de trabajo. También refuerza a los resultados lo obtenido por Bolaños (2015) en su investigación sobre Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, realizado en la ciudad de México. Llegó a la conclusión que tanto la interacción por parte de los docentes y la calidad del servicio que brindan son bueno. Y esto parte que el nivel de las relaciones interpersonales son favorables es por ello que se indica cuidar dichas relaciones interpersonales en los trabajadores. En cambio los resultados se contrastan con los presentados por Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre la cultura organizacional y relaciones interpersonales y concluye que, el nivel que se obtuvo de las relaciones interpersonales es bajo ya que en la entidad no se toma en cuenta al trabajador, sino a los clientes. En cambio los resultados coinciden con los presentados por Moreno y Perez (2018) en su artículo científico sobre Relaciones interpersonales en el clima laboral de una universidad de Colombia. Quienes pudieron concluir que: existe favorable relaciones interpersonales en los trabajadores.

Para Discutir el objetivo general se tomó en cuenta los resultados de la tabla 7 que reporta los siguiente: existe correlación positiva y muy significativa de grado bueno entre las variables, ya que a mejor relaciones interpersonales aumenta la cultura organizacional (correlación de spearman un $r = 0.759$, y sig. = 0.000). Estos resultados son corroborados por Masilla (2014) quién plasmó en su artículo científico un estudio sobre La cultura organizacional y relaciones interpersonales, concluye que, existe relación entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales (Sig. = 0.000). También coincide Jauregui, Marcalaya (2019) quienes desarrollaron una investigación en base a la Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú. y llegaron a la conclusión que existe incidencia directa entre las dos variables ($r = 0.662$ y sig= 0.000).

10. CONCLUSIONES

- Se obtuvo como resultado que si existe relación positiva muy significativa (sig. = 0.000) en grado bueno (Rho Spearman =0.759) entre las relaciones interpersonales y la cultura organizacional en trabajadores de la institución Caritas Felices y esto se interpreta que a mejores relaciones interpersonales más favorable será la cultura organizacional.
- El nivel que resalta en la cultura organizacional es el poco favorable con un 60% y la dimensión donde existe mayor porcentaje del nivel poco favorable es valores compartidos con un 70%, según los participantes de la encuesta.
- Se pudo concluir en la variable relaciones interpersonales que el nivel poco favorable y favorable tienen el mismo porcentaje (50%) esto quiere decir que si existen buenas relaciones interpersonales pero hay algunos aspectos que mejorar y la dimensión inclusión tiene mayor porcentaje entre las dimensiones con el nivel poco favorable (60%).

11. REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2013). *Cómo influye la autoestima en las relaciones interpersonales*. Almería, España.
- Arce G. y Malvas Y. (2014) *el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%c3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrollo. (2017). *Ambiente comunicativo en los procesos de aprendizaje*. Cali: Granados.
- Bandura, A. y Walters, R. (1987) *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Alianza editorial, Holt, Rinehart and Winston.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de educación educativa*, 21, 7-43.

- Bisquerra. (2016). *Relaciones interpersonales e interacción recíproca*. Bogotá: Santander.
- Bolaños, J. (2015) *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, estudio realizado en el distrito 090105 de institutos nacionales de 5 educación básica por cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Diario Nación de Colombia (2015) Pacto de mejoras en las Buenas Prácticas Corporativas. Recuperado de: www.diarionaciondecolombia.com/portada/noticias-locales/40432.
- Garay, F. (2012). *La cultura organizacional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>.
- Hellriegel y Slocum. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). Mexico. Recuperado de: http://www.academia.edu/8443802/2a._ed._comportamiento_organizacional
- Herrera. (2017). *Ambiente de amistad para incrementar la autoestima*. Trujillo: Adventure.
- Jauregui, T., Marcalaya, L. (2019) *Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4890/Jauregui%20Montero%20-Marcalaya%20Coronel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kegan, R. (2016) *An Everyone Culture: Becoming a Deliberately Developmental Organization*. (5 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.
- Moreno, S. Perez (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33.

- Pathiranage, J. (2019). Organizational culture and business performance: an empirical study. *International Journal of Economics and Management.*, 24 (2), 264-278.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.
- SCHEIN, E. H. (2017) *Organizational Culture and Leadership*. (5°. ed).Hoboken: Wiley.
- Schutz, W. (1992). *FIRO A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior*. Pato Alto. Consulting Psychotogists Press, Inc.
- Zumaeta, R. (2015). *Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los colegios peruanos*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte.
- Zupiría, X. (2015) *Relaciones interpersonales, Generalidades*, Universidad del País Vasco, Bilbao, España.