



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TITULO DE LA TESIS

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU
INFLUENCIA EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LA EMPRESA ALPES
CHICLAYO S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

Bach. Alarcón Quispe Mayra Lizet.

Bach. Ruiz Estela Yanina Karito

Pimentel, agosto del 2016

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LA EMPRESA ALPES
CHICLAYO S.A.C

Aprobación de la tesis

Dr. Onésimo Mego Núñez

Asesor metodólogo

Mg. Castañeda González Jaime Laramie

Asesor especialista

Mg. Rosas Moreno Julio Cesar

Presidente del jurado de tesis

Dra. Ramos Farroñan Emma

Secretario del jurado de tesis

Mg. Castañeda González Jaime Laramie

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por la vida, salud, energía y fuerzas que nos brinda cada día, para seguir adelante a pesar de todas las adversidades que se nos presentan en el camino y también a nuestros familiares por su apoyo constante e incondicional que se nos ha sido brindado.

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por el apoyo y comprensión que siempre nos han brindado, su cariño y amor fue el motor que nos impulsó a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a DIOS por ser nuestro pilar Fundamental en la vida, a nuestros padres por habernos dado la estabilidad emocional, económica para poder Conseguir este logro que definitivamente no lo hubiésemos podido alcanzar. A nuestros docentes Dr. Onésimo Mego Núñez y a nuestro asesor especialista Mg. Castañeda González Jaime Laramie por su gran corazón; por su tiempo; por su gran apoyo gracias a usted podemos culminar muchas gracias.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO..... | 4 |
| INDICE..... | 5 |
| INDICE DE TABLAS..... | 7 |
| INDICE DE FIGURAS..... | 8 |
| RESUMEN..... | 9 |
| ABSTRAC..... | 10 |
| INTRODUCCION..... | 11 |
| CAPITULO I..... | 14 |
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION..... | 14 |
| 1.1 Situación Problemática..... | 14 |
| 1.1.1 A nivel internacional..... | 14 |
| 1.1.2 A nivel nacional..... | 15 |
| 1.1.3 A nivel local..... | 18 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 19 |
| 1.3 Delimitación de la investigación..... | 19 |
| 1.4 Justificación e Importancia..... | 20 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación..... | 21 |
| 1.6 Objetivos de la investigación..... | 22 |
| CAPITULO II..... | 23 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO..... | 23 |
| 2.1 Antecedentes del estudio..... | 23 |
| 2.1.1 En el contexto internacional..... | 23 |
| 2.1.2 En el contexto nacional..... | 25 |
| 2.1.3 En el contexto local..... | 27 |
| 2.2 Estado del arte..... | 28 |
| 2.3 Bases teórica científicas..... | 30 |
| 2.4 Definición de los términos básicos..... | 51 |
| CAPITULO III..... | 54 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO | 54 |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación | 54 |
| 3.1.1 Tipo de la investigación..... | 54 |
| 3.1.2 Diseño de la investigación | 54 |
| 3.2 Población y muestra..... | 55 |
| 3.3 Hipótesis..... | 56 |
| 3.4 Variables..... | 57 |
| 3.5 Operacionalización..... | 58 |
| 3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 61 |
| 3.6.1 Abordaje metodológico..... | 61 |
| 3.6.2 Técnicas de recolección de datos..... | 61 |
| 3.6.3 Instrumentos de recolección de datos..... | 62 |
| 3.7 Procedimiento para la recolección de datos..... | 63 |
| 3.8 Análisis estadístico e interpretación de los datos..... | 64 |
| 3.9 Principios éticos..... | 66 |
| 3.10 Criterios de rigor científico..... | 67 |
| CAPITULO IV..... | 69 |
| CAPITULO IV:ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS..... | 69 |
| 4.1 Resultados en tablas y figuras..... | 69 |

| | |
|---|------------|
| 4.2 Discusión de resultados..... | 99 |
| CAPITULO V..... | 105 |
| CAPITULO V:PROPUESTA DE INVESTIGACION..... | 105 |
| INTRODUCCION..... | 106 |
| 5.2 Objetivos..... | 107 |
| 5.2.1 Objetivo general..... | 107 |
| 5.2.2 Objetivos Específicos..... | 107 |
| 5.3 Diagnostico situacional..... | 107 |
| 5.3.1 Misión..... | 107 |
| 5.3.2 Visión..... | 107 |
| 5.3.3 Valores..... | 108 |
| 5.4 Plan de actividades..... | 109 |
| 5.5 Desarrollo de actividades..... | 109 |
| 5.6 Costo total de la propuesta..... | 114 |
| 5.7 Cronograma de actividades..... | 115 |
| 5.8 Presupuesto y financiamiento..... | 115 |
| CAPITULO VI..... | 117 |
| CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 117 |
| 6.1 Conclusiones..... | 117 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 118 |
| REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS..... | 119 |
| ANEXOS..... | 131 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 01 Clasificación de la cultura organizacional..... | 34 |
| Tabla 02 Variables de investigación..... | 57 |
| Tabla 03 Operacionalización..... | 58 |
| Tabla 04 | 69 |
| Tabla 4.1 <i>Nivel de reglas en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 69 |
| Tabla 4.2 <i>Nivel de responsabilidad en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 70 |
| Tabla 4.3 <i>Nivel de compromiso en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 71 |
| Tabla 4.4 <i>Nivel de trabajo en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 72 |
| Tabla 4.5 <i>Nivel de innovación en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 73 |
| Tabla 4.6 <i>Nivel de Asunción de riesgos en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 74 |
| Tabla 4.7 <i>Nivel de objetivos en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 75 |
| Tabla 4.8 <i>Nivel de remuneración en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 76 |
| Tabla 4.9 <i>Nivel de valores en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 77 |
| Tabla 4.10 <i>Nivel de actividades en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 78 |
| Tabla 4.11 <i>Nivel de comportamiento en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 79 |
| Tabla 4.12 <i>Nivel de bienestar psicológico en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 80 |
| Tabla 4.13 <i>Nivel de calidad de vida en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 81 |
| Tabla 4.14 <i>Nivel de expresiones en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 82 |
| Tabla 4.15 <i>Nivel de conducta interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 83 |
| Tabla 4.16 <i>Nivel de conducta con individuo en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 84 |
| Tabla 4.17 <i>Nivel de conducta con la tarea en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 85 |
| Tabla 4.18 <i>Nivel de aceptación de compañeros en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 86 |
| Tabla 4.19 <i>Nivel de cultura Burocrática en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 87 |
| Tabla 4.20 <i>Nivel de cultura de clan en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 88 |
| Tabla 4.21 <i>Nivel de cultura emprendedora en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 89 |
| Tabla 4.22 <i>Nivel de cultura de mercado en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 90 |
| Tabla 4.23 <i>Nivel de cultura fuerte en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 91 |
| Tabla 4.24 <i>Nivel de cultura débil en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 92 |
| Tabla 4.25 <i>Nivel de normas en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 93 |
| Tabla 4.26 <i>Nivel de Comunicación interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 94 |
| Tabla 4.27 <i>Nivel de Lenguaje corporal en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 95 |
| Tabla 4.28 <i>Nivel de habilidades sociales en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 96 |
| Tabla 4.29 <i>Nivel de Cultura Organizacional en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 97 |
| Tabla 4.30 <i>Nivel de Relaciones Interpersonales en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 98 |
| Tabla 5.1 <i>Plan de actividades</i> | 109 |
| Tabla 5.2 <i>Contrato de psicólogo</i> | 110 |
| Tabla 5.3 <i>Alquiler de cancha deportiva</i> | 111 |
| Tabla 5.4 <i>Obsequio por cumpleaños</i> | 112 |
| Tabla 5.5 <i>Incentivar económicamente a los trabajadores</i> | 113 |
| Tabla 5.6 <i>Parámetros de producción</i> | 114 |
| Tabla 5.7 <i>Resumen de la propuesta en general</i> | 115 |
| Tabla 5.8 <i>Cronograma de actividades</i> | 115 |
| Tabla 5.9 <i>Ganancias anuales de la empresa</i> | 116 |
| Tabla 5.10 <i>Diferencia entre las ganancias y la propuesta</i> | 116 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 3.1 Estadístico de fiabilidad..... | 64 |
| Figura 3.2 Correlaciones de variables | 65 |
| Figura 4.1 Nivel de reglas en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 69 |
| Figura 4.2 Nivel de responsabilidad en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 70 |
| Figura 4.3 Nivel de compromiso en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 71 |
| Figura 4.4 Nivel de trabajo en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 72 |
| Figura 4.5 Nivel de innovación en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 73 |
| Figura 4.6 Nivel de Asunción de riesgos en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 74 |
| Figura 4.7 Nivel de objetivos en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 75 |
| Figura 4.8 Nivel de remuneración en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 76 |
| Figura 4.9 Nivel de valores en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 77 |
| Figura 4.10 Nivel de actividades en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 78 |
| Figura 4.11 Nivel de comportamiento en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 79 |
| Figura 4.12 Nivel de bienestar psicológico en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 80 |
| Figura 4.13 Nivel de calidad de vida en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 81 |
| Figura 4.14 Nivel de expresiones en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 82 |
| Figura 4.15 Nivel de conducta interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 83 |
| Figura 4.16 Nivel de conducta con individuo en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 84 |
| Figura 4.17 Nivel de conducta con la tarea en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 85 |
| Figura 4.18 Nivel de aceptación de compañeros en Alpes Chiclayo S.A..... | 86 |
| Figura 4.19 Nivel de cultura Burocrática en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 87 |
| Figura 4.20 Nivel de cultura de clan en Alpes Chiclayo S.A..... | 88 |
| Figura 4.21 Nivel de cultura emprendedora en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 89 |
| Figura 4.22 Nivel de cultura de mercado en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 90 |
| Figura 4.23 Nivel de cultura fuerte en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 91 |
| Figura 4.24 Nivel de cultura débil en Alpes Chiclayo S.A..... | 92 |
| Figura 4.25 Nivel de normas en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 93 |
| Figura 4.26 Nivel de Comunicación interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 94 |
| Figura 4.27 Nivel de Lenguaje corporal en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 95 |
| Figura 4.28 Nivel de habilidades sociales en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 96 |
| Figura 4.29 Nivel de Cultura Organizacional en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 97 |
| Figura 4.30 Nivel de Relaciones Interpersonales en Alpes Chiclayo S.A.C..... | 98 |

RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en dos variables, por un lado la variable independiente cultura organizacional va a permitir solucionar los problemas de las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.; su justificación se basa en teórica, metodológica y social. Además tiene como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en las relaciones interpersonales. La investigación es tipo descriptiva - correlacional. Para la redacción de datos se aplicó un cuestionario dirigido a 50 trabajadores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C. El diseño de la investigación es cuantitativa – no experimental y su método es descriptivo – inductivo – deductivo.

Para medir la fiabilidad del cuestionario los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 21, dando como resultado que el cuestionario es confiable (.909). Además, el coeficiente de correlación de Spearman (.824) lo cual indica que existe influencia entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C; se utilizó Word y Excel 2013 para procesar y ordenar la información. Finalmente, se concluyó que existe influencia entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C, y se recomendó involucrar a sus trabajadores en capacitaciones y a la vez ser incentivados económicamente con la finalidad de que mejoren las relaciones interpersonales desarrollando habilidades de comunicación en el trabajo.

Palabras clave: Cultura organizacional, Relaciones interpersonales, Producción.

ABSTRACT

This research is based on two variables on the one hand the independent variable organizational culture will allow solving the problems of interpersonal relations in the company Alpes Chiclayo S.A.C .; its justification is based on theoretical, methodological and social. Besides general objective to determine the influence of organizational culture on interpersonal relationships. The research is descriptive - correlational. Data for drafting a questionnaire addressed to 50 company employees Alpes Chiclayo was applied S.A.C. The research design is quantitative - not experimental and its method is descriptive - inductive - deductive.

To measure the reliability of the questionnaire data were processed in SPSS version 21 program, resulting in the questionnaire is reliable (909). In addition, the Spearman's rank correlation coefficient (824) indicating that there is influence between organizational culture and interpersonal relations in the company Alpes Chiclayo S.A.C; Word and Excel 2013 was used to process and sort information. Finally, it was concluded that there is influence between organizational culture and interpersonal relations in the company Alpes Chiclayo SAC, and recommended to involve their workers in training and also be encouraged financially in order to improve interpersonal relationships develop communication skills at work.

Keywords: Organizational culture, interpersonal relations, Production.

INTRODUCCIÓN

ALPES CHICALYO S.A.C, es una empresa privada dedicada a la producción, selección, envasado, comercialización y exportación de productos alimenticios de alta calidad, cuyo objetivo es consolidarse en el mercado internacional como una empresa peruana líder en la exportación de productos agrícolas y agroindustriales a la vanguardia de los requerimientos de los principales mercados mundiales. Ofreciendo diferentes tipos de productos; agroindustriales, agrícolas, agropecuarios, con la finalidad de poder satisfacer las diferentes necesidades del mercado.

La Cultura Organizacional se concibe como el conjunto de actitudes, creencias, sentimientos, hábitos, valores, existentes en todas las organizaciones. “Representa las normas informales no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales”.

Por Relaciones Interpersonales se entiende como una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Existen diversos tipos de relaciones interpersonales en función de ámbito o contexto en el que se produzca la interacción. De este modo, se puede hablar de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, en el contexto escolar, en el laboral, relaciones de amistad, vecinales, etc.

El problema en la presente investigación radica en el hecho que los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C, tienen dificultades para establecer relaciones interpersonales entre ellos; consiguientemente, carece de cultura organizacional y que de alguna u otra manera esto viene afectando a dicha organización. El conflicto en la empresa es un fenómeno continuo, dinámico y constante debido a falencias en las relaciones interpersonales que en ellas se generan. Debido a esto surge la necesidad de identificar la cultura que la distingue, y como en toda organización se orienta su accionar y modos de hacer, rige sus percepciones y la imagen que se tiene de ella; y si esto interfiere en las relaciones interpersonales de los trabajadores generando su bajo desempeño.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C, El actual trabajo cuenta con la siguiente estructura y contenido que narrará brevemente los aspectos claves de la investigación:

El primer capítulo narra el problema de investigación, establecemos la situación problemática, formulación del problema, delimitación, justificación e importancia, limitaciones y finalmente los objetivos generales y específicos.

En el capítulo dos se expresan los antecedentes de estudios, estado del arte, bases teóricas científicas y finalmente la definición de la terminología.

En el capítulo tres se da a conocer el marco metodológico, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos, procedimientos para la recolección de datos, análisis estadísticos e interpretación de datos, principios éticos y finalmente criterio de rigor científicos.

En el cuarto capítulo se describe el análisis e interpretación de los resultados, resultados de tablas y gráficos, y finalmente discusión de resultados.

En el quinto capítulo se narra la propuesta de investigación y su contenido.

Finalmente en el sexto capítulo se fundamentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática.

1.1.1. A nivel internacional

Sustentan que en la cultura organizacional a tomado importancia en la gestion de las organizaciones, y por tal motivo se han hecho gran cantidad de estudios. Los enfoques de la cultura se diferencian por los valores, creencias, historias, ritos, reglas, normas, en otras palabras por la consmovision de la orгнаizacion; todos juegan un papel importante, incluyendo al gerente el cual desempeña un rol de emisor de la cultura. Conocer el comportamiento desenmarañará la razón por las cual determinadas acciones no resultan fructuosas (Cújar, Ramos, Hernández & López, 2013).

Se puede mencionar el caso de Google, una de las organizaciones que posee una cultura organizacional enfocada al colaborador, la cual ha sido implantada sobre la base de la ideología de sus fundadores. Los empresarios Larry Page y Serge Brin, trabajan sobre la ideología que google debe suponer ser una buena organización para trabajar (Weber, 2007, p. 3). Se puede exaltar que la misión de google es organizar toda la información del mundo para hacerla accesible universalmente (Google, 2013)

Dubrin (2012), considera que la cultura del país y la ideología del líder de la organización afectan directamente a la cultura organizacional. Así el autor afirma que estos factores se internalizaran en la organización y determinarían parte de la cultura. Como ejemplo se puede citar a la cultura de Estados Unidos en función de la igualdad de género, pues las mujeres han logrado incorporar este movimiento a las organizaciones, teniendo ahora más cantidad de mujeres ejecutivas (p. 287)

Holanda Habelow, E. (2011). Nos indica que “Los elementos que construyen una cultura son únicos en cada organización, sin embargo, existen características similares entre las culturas fuertes. Las compañías que estén buscando cambiar su cultura deberían enfocarse en algunas áreas clave – construir la moral de los empleados a través de programas de incentivos y de capacitación, definiendo claramente los valores a través de la misión y la visión, estableciendo líderes fuertes que marquen la pauta y que empoderen a otros, y, finalmente, creando mejores relaciones tanto con los empleados como con los clientes”.

El liderazgo carismático afecta directamente la cultura de la organización. Dubrin (2012) ejemplifica el caso con el ejemplo de Steve Jobs, quien con su particular personalidad ejercía influencia sobre el comportamiento de sus colaboradores, llegando a creer que los productos que fabricaban poseían una elevada calidad y eran únicos (p. 287).

1.1.2. A nivel nacional

Antezana, C. (2013) sustenta que la cultura es la conjunción de comportamientos que han sido adoptados como válidos al interior de la organización, este comportamiento es transmitido de manera formal o informal, por los miembros de la empresa y es expresado a todo el público como una forma natural de interactuar.

La cultura está conformada por diversos factores como la visión, misión, valores y principios organizacionales, los cuales están aunados y potenciados por el propio individuo en función de su comportamiento el cual puede llegar a ser positivo o negativo en función del compromiso e identificación que posean con la organización. Por otro lado es necesario recordar que todo colaborador que no cargue con la cultura solo generará ruidos en la consecución de las actividades.

La cultura se encuentra estrechamente ligada a las personas que comparten determinados códigos y un código de desempeño. La manera de gestionar la empresa a través de la cultura organizacional ha tenido una gran acogida por el éxito que ha logrado al reforzar los comportamientos que posteriormente serán adoptados como valores y normas. El papel del líder es importante porque sus características influyen en la cultura (Morales, 2011).

Los cambios que se dan en la cultura suelen ser lentos y se necesitan de procesos largos hasta que la empresa adquiere los valores nuevos. Existen casos en que el cambio de cultura puede acelerarse a través del cambio de colaboradores en forma masiva y los puestos que son clave para la organización.

Las organizaciones se hacen la pregunta del porque los colaboradores deciden dejar la compañía, pesar que reciben sueldos no poco atractivos; esto sucede porque los estilos de liderazgo no surten los resultados esperados, por la dificultad de replicar el éxito de la compañía en otros sitios. Estas interrogantes están relacionadas a la cultura por tal motivo los gerentes han llegado a la conclusión de que la cultura es necesaria para el éxito.

Navarro, P (2012) afirma que la cultura es un tema preponderante a tomar en cuenta si las organizaciones quieren ser competitivas. Al igual que el estudio del cambio organizacional es necesario estudiar calidad con la que se gestiona el talento humano. Esto lleva a las empresas a generar cambios en su cultura, aunados a la funcionalidad de la organización.

En este tiempo más que en otros, las organizaciones se ven en la necesidad de desarrollar estrategias que les permitan capitalizar su conocimiento y capacidades y de esa forma elevarse como instituciones inteligentes. Esto se ha convertido en fundamental para lograr obtener ventajas competitivas en el entorno turbulento en que se desarrolla la organización.

Es necesario que las estrategias sean tomadas en cuenta con la finalidad de evaluar y reconocer los valores que son ínfimamente necesarios para la empresa, y de esa manera poder reforzarlos y promoverlos haciendo uso de un plan de acción, el cual garantiza la comunicación en las áreas de la organización. La comunicación es considerada como factor determinante de cambio y para la implantación de nuevos valores culturales que son indispensables para apoyar la estrategia organizacional y enfrentar el proceso de mundialización.

1.1.3.A nivel local

ALPES CHICLAYO S.A.C es una empresa agroindustrial de sector secundario, que se encarga de transformar la materia prima (frijol de palo o gandul) en conservas de gandul verde con salmuera. Cuenta con las siguientes áreas administración/operaciones, de producción, contabilidad y finanzas.

El problema en la presente investigación radica en el hecho que los trabajadores de Alpes Chiclayo SAC, tienen dificultades para establecer relaciones interpersonales entre ellos; consiguientemente, carece de cultura organizacional y que de alguna u otra manera esto viene afectando a dicha organización, carecen de liderazgo alguno por parte de sus jefes. El conflicto en la empresa es un fenómeno continuo, dinámico y constante debido a falencias en las relaciones interpersonales que en ellas se generan. Debido a esto surge la necesidad de identificar la cultura que la distingue y como en toda organización como se orienta su accionar y modos de hacer, rige sus percepciones y la imagen que se tiene de ella; y si esto interfiere en las relaciones interpersonales de los trabajadores generando su bajo desempeño.

Las relaciones interpersonales, son determinantes críticos en las organizaciones agroindustriales. Aunque la calidad de estas no basta para acrecentar la productividad, si contribuyen de manera significativa ya sea su contribución positiva o negativa.

Los supervisores, la fuerza de producción, los agrónomos, etc. deben entender en que consiste tener una relación adecuada con los trabajadores. A aquellos supervisores que han ido ascendiendo en la organización se les aconseja mantener determinada distancia social con los trabajadores. Por otro lado el capataz necesita ser interesado por el bienestar del colaborador sin ser presionada a hacerlo, además de poseer un buen sentido del humor.

1.2. Formulación del Problema:

¿Qué influencia existe entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Alpes Chiclayo SAC?

1.3. Delimitación de la Investigación

La empresa ALPES CHICALYO S.A.C. se encuentra ubicada en la Av. San Pablo N°680-PACORA-Lambayeque.

1.4. Justificación e Importancia

Según Ñaupas (2013) indica que justificar consiste en indicar los motivos que sustentan la realización de la acción. Estos motivos pueden ser teóricos, metodológicos, y práctico – sociales.

Justificación teórica

Esta investigación representa un aporte teórico científico porque determinará nuevas relaciones interpersonales en empresas de este sector; y, permitirá profundizar en las tipologías de la cultura organizacional.

Por lo que nos vamos a basar en las teorías de Chiavenato (2002) quien defiende que la cultura es la conjunción de sentimientos, valores, creencias, actitudes y hábitos presentes en las organizaciones. Representa las normas informales no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

Las competencias sociales son aquellas conductas o capacidades sociales específicas necesarias para ejecutar eficientemente una actividad de naturaleza interpersonal. Son una serie de comportamientos que se ponen en práctica en la interacción personal (Monjas, 1999).

Justificación Metodológica

Se justifica metodológicamente ya que parte desde el enfoque científico que se usará como lo es el tipo de estudio cuantitativo, y aplicará una encuesta como una de las técnicas de recolección de datos; a los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo SAC; para orientar al desarrollo de la investigación; el instrumento a aplicar es el cuestionario de 18 preguntas; lo cual al procesarlas obtendremos como resultados la actual situación de la empresa y que propuesta de solución le podremos dar; y que el estudio e instrumentos servirá de base modelo para futuras investigaciones

Justificación Social

La investigación se realizará con la finalidad de estudiar y evaluar una serie de problemas que afectan mayoritariamente a los empleados tanto en entidades públicas como privadas, para solucionar dicho problema se planteara una propuesta de cultura organizacional para la mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Y finalmente la investigación contribuye para base de otras investigaciones relacionadas a la cultura organizacional y para aplicar a otras entidades tanto privadas como públicas; ya que el estudio; permitirá la mejora de las relaciones laborales entre los colaboradores.

1.5 Limitaciones de la investigación:

Información limitada por parte de la empresa, dificultad al encuestar a los trabajadores.

1.6 Objetivos de la investigación:

Objetivo General

Determinar la influencia de la cultura organizacional en las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar el nivel de cultura organizacional que existe en la empresa Alpes Chiclayo SAC.

- b) Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

- c) Determinar la correlación entre cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios:

2.1.1. En el contexto internacional

Ávila, O.; Ortega, E.; Serna, J. (2011). México. Los docentes y sus relaciones interpersonales con su entorno, poseen una relación directa positiva o negativa, tal cual sea el caso en el desempeño académico y laboral. Mientras mayor tranquilidad posee el trabajador, mejor relaciones con los familiares, mayor será el desempeño. A través de los resultados se puede presentar a la facultad una gama de cursos para aplicar al personal docente de la organización, con la finalidad de mejorar su capacidad en el manejo de sus emociones y el estrés que les genera; todo para beneficiar el proceso de impartición de conocimientos.

Libreros (2011). Colombia. Se propuso demostrar la relación que se presentaba entre la cultura organizacional y el bienestar social. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, con un diseño para la contrastación de hipótesis no experimental de nivel transaccional, tomando como muestra el 50% de los servidores públicos, a quienes se les aplicó a una encuesta, aunado a eso se aplicaron cuatro entrevistas a servidores públicos. A través de los resultados se contrastaron las percepciones de los docentes, personal administrativo y servidores públicos.

Cantillo (2013). Colombia. Hace un destacamento de los principales modelos de estudio de la cultura organizacional y el desempeño, por lo tanto el autor presenta un resumen de inventarios de escalas, variables y dimensiones para analizar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño. Los hallazgos desvelan la falta de consenso en la determinación de los conceptos y sus dimensiones, por otro lado se demuestra la relación entre las dos variables.

Contreras (2014). Guatemala. Planteó como objetivo encontrar las diferencias de relaciones interpersonales en los departamentos de ventas y contabilidad de una organización. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional, aplicando una encuesta a 30 individuos para la recolección de datos. A través de la estadística descriptiva se concluyó que no existía relación significativa entre los departamentos. Por otro lado se sugirió la medición periódica del clima, para dar seguimiento a las relaciones y su influencia sobre el desenvolvimiento laboral.

Salazar (2013). Guatemala. Persiguió el objetivo de encontrar cual era la relación que existía entre la cultura organizacional y la satisfacción del hospital Nacional Roosevelt. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional. Los hallazgos desvelan una correlación directa y elevada entre las variables; lo que se traduce en una satisfacción del colaborador a pesar de las restricciones que

posee como no contar con un grato ambiente físico, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfecho con su trabajo y con el ambiente laboral.

2.1.2.En el contexto nacional

Morocho (2012). Lima. Persiguió la finalidad de encontrar la relación existente de la cultura y la autopercepción del desempeño de ciertas I.E. de la red N° 7 Región Callao. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional. Los hallazgos desvelan la presencia de una relación significativa entre las variables. Sin embargo existía predominio de grados medios de autopercepción en el desempeño. Además se concluyó que la cultura organizacional educativa suponía ser una herramienta eficaz para el desempeño docente.

Godoy (2013). Ica. Persiguió el objetivo de demostrar la existencia de una relacion entre la cultura organizacional y a calidad de vida del empleado en los administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica.Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional. Se concluyó la relación directa de las variables en estudio.

Herrera (2012). Ica. La investigación se abordó sobre la premisa de que la cultura repercutía sobre los trabajadores; pues según el investigador suponía ser un medio para poder organización, distribuir y generar nuevos conocimientos; era necesario para abrir puertas en el comercio y en la producción de bienes y servicios y al mismo tiempo promover el desarrollo de tecnologías nuevas con la finalidad de alcanzar la deseada productividad. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional. Después se analizaron e interpretaron los datos de que tan considerable suponía ser el impacto de la cultura organizacional sobre productividad.

2.1.3. En el contexto Local

Purisaca y Villegas (2013). Lambayeque. En su investigación analizó el problema que pasaba la empresa de transporte Lambayeque Emtralam S.A.C, donde se buscó alcanzar el objetivo encontrar el grado de influencia de la cultura sobre y el liderazgo sobre el desarrollo y control de la organización. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional, y se trabajó con una muestra de 33 trabajadores a quienes se les aplicaron encuestas para recolectar información.

Arias, C. (2013). Lambayeque La investigación fue abordada desde un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, donde se trabajó con las teorías de Waldow (2008) Torralba (2005), Espinoza (1996) y Aragón (2013). Además para la recolección de datos se aplicó una entrevista de tipo semi estructurada a las enfermeras a través de las técnicas de saturación y redundancia. Se concluyó que era necesario un clima soportado sobre valores como la solidaridad, el auto respeto, democracia, autenticidad, comunicación asertiva, para que existan buenas relaciones interpersonales. Estos deben favorecer el cuidado humanizado, la convivencia, la resolución de conflictos, además también era muy necesario promover una cultura de paz, donde la autoridad se utilice para delegar responsabilidades, crear sinergias y garantizar cambios positivos para los colaboradores.

Carrasco (2011). Lambayeque. Se buscó encontrar la relación presente en la cultura y el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance correlacional con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional, trabajando con una población y muestra de 86 colaboradores. Se concluyó la relación entre las variables pues la cultura era directamente proporcional al desempeño, pues se demostró que influía significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones de Lambayeque.

2.2. Estado del arte

Cultura Organizacional:

Baeza (2015) sustenta que la cultura incide fuertemente e incluso impone las condiciones conductuales individuales y grupales, las cuales se manifiestan en elementos conductuales, simbólicos materiales y estructurales; los cuales constituyen la personalidad de la organización y la dota de un carácter distintivo en relación a las demás.

Conde (2015). Sustenta que la cultura supone ser el conjunto e integración de los valores, compromisos, filosofías y creencias que posee una entidad, con la finalidad de comprometer al personal a trabajar sobre la base de esos factores. Es una manera de dotar de personalidad a una organización.

Relaciones Interpersonales:

Rivas, T. (2015). Las competencias interpersonales son una gama de comportamientos que adquiere un individuo para poder interactuar y relacionarse con sus congéneres de manera satisfactoria. El hombre es un ser social que se desarrolla en un ambiente de aprendizaje social y este se ejecuta inmediatamente contiguo al nacimiento. En ese sentido el primer lugar donde el ser humano se relaciona es la familia. Para que las relaciones sean adecuadas es necesario que el sujeto haya desarrollado una seguridad que se desprende de la primera interacción.

Conde (2015). Las relaciones interpersonales son asociaciones de larga temporalidad, las cuales pueden estar soportadas sobre emociones con el gusto artístico, el amor, actividades de grupo o los negocios. Las relaciones toman lugar en diversas situaciones como en la familia, en el matrimonio, en el barrio, clubes, amigos, etc. Estas pueden estar reguladas por la ley que rige el país de origen y por las normas socialmente aceptadas.

2.3. Base teórica científicas

Cultura Organizacional:

Dícese de la agrupación de actitudes, sentimientos, creencias, hábitos, valores, existentes en las organizaciones. “Representa las normas informales no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales”. (Chiavenato, 2002)

Según Díaz (2013) es la integración de normas, valores y hábitos que de alguna manera se comparten entre las personas que forman parte de una organización, y que son capaces de controlar la manera de interactuar con el entorno y ellos mismos. En otras palabras el comportamiento a nivel organizacional estará determinado de la manera en que se apliquen las normas o algún otro factor que la integren.

Tipos de Cultura Organizacional:

Hellriegel D. y Slucum J. (2004), describe las siguientes:

Cultura burocrática: toda aquella institución que traduce sus valores, formalidades, reglas y procedimientos en normas, se puede decir que ha hecho de su cultura una burocracia. Los colaboradores aprecian los servicios y productos para clientes estandarizados. Las normas imparten formalidad. La dirección determina ser un ente vigilante del cumplimiento de las normas. Existe una clara delimitación de tareas. Las reglas se encuentran comprendidas en amplios manuales y los colaboradores se conducen según el libro y el legalismo (p.388)

Cultura de clan: en la cultura de clan los miembros reconocen el trabajo como mucho más que un proceso de intercambio por una retribución. Se logra adquirir la unidad a través de un extenso proceso de socialización. Los elementos más antiguos del clan son mentores de los nuevos. La organización plasma sus orígenes en documentos celebra sus festividades a través de algunos ritos. Para reforzar los valores los miembros realizan declaraciones públicas. Se comparte el orgullo de membresía. Poseen una identificación muy fuerte con la organización (p.p. 389, 390)

Cultura emprendedora: esta cultura asume riesgos elevados. En esta cultura se da el compromiso con la organización, y reacciona eficazmente al cambio, además de crear el cambio en ocasiones (p.390)

Cultura de mercado: Las relaciones entre el colaborador y la organización se determina a través de un contrato de trabajo donde se estipulan las obligaciones de cada parte. Así el colaborador asume la responsabilidad por su desempeño y la organización le determina un nivel de remuneración mayor como incentivo. No existe una relación de compromiso entre las partes, puesto que en el tiempo que el contrato termine el colaborador deberá dejar la organización aunque esta propenso a renovarse si el colaborador realiza sus funciones de la manera más adecuada. Además cada parte se beneficia la una de la otra en el cumplimiento de sus metas. La cultura de mercado se enfoca en generar la independencia e individualidad de los colaboradores más que promover el compromiso y pertenencia (p. 390,391).

Clasificación de la cultura organizacional:

Robbins (1996) da a conocer las siguientes clasificaciones:

Cultura fuerte: donde las virtudes que se encuentran al centro se comparten fuertemente. La dirección se preocupa en menor medida por determinar reglas que guíen la conducta del empleado.

Cultura débil: en esta cultura los empleados necesitan un direccionamiento porque no tienen idea de que hacer o como comenzar a realizar sus funciones.

A continuación se presenta un cuadro comparativo entre dos tipos de cultura: La cultura organización débil y la cultura organizacional fuerte.

Tabla 01: Clasificación de la cultura organizacional

| CARACTERÍSTICAS | C.O. DÉBIL | C.O. FUERTE |
|------------------------|---|--|
| AUTONOMIA | La supervisión que se imparte es muy estrecha. El colaborador no es libre de realizar sus funciones con libertad | La supervisión es más flexible. Los colaboradores son libres de tomar sus propias decisiones. |
| ESTRUCTURA | Perfil de puesto estandarizado. | Perfiles de puesto flexibles. |
| APOYO | Enfoque en la producción. | Enfoque en el talento humano. |
| PREMIO | Se aprecia el esfuerzo pero se desconoce el nivel de productividad del colaborador. | Se promociona al colaborador en función de su productividad. . |
| CONFLICTOS | Existen muchos conflictos destructivos. | La gerencia promueve el conflicto constructivo. . |
| RIESGOS | No hay estimulación por la creatividad e innovación. | Se utiliza la creatividad e innovación del colaborador. |

Fuente: Díaz (2013). ¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?

Características de la Cultura Organizacional:

Existen 6 rasgos principales dentro de la cultura organizacional

Regularidad de comportamientos: se observa un lenguaje coloquial en función de sus conductas en las interacciones de los colaboradores.

Normas: que son determinantes del comportamiento las cuales implican guías de cómo realizar las funciones.

Valores dominantes: son los valores principales de la empresa, y que deben ser compartidos.

Filosofía: son todas las creencias que determinan el trato que se debe otorgar al cliente o empleado.

Reglas: son las guías que determinan el comportamiento de los colaboradores.

Clima de la organización: es la característica del ambiente de trabajo, se refiere al trato que reciben los colaboradores en sus relaciones interpersonales.

Cada una de estas características se presenta en todas las organizaciones en diferentes medidas y en distintas situaciones (Chiavenato, 2004, p.167 tomado de Luthans 220, p.12

Escuelas de Cultura Organizacional

Cruz, C. (2005) el termino es utilizado por las ciencias sociales, en su concepción más elevada.

La antropología da muchas definiciones acerca de la cultura, por lo que es necesario encontrar el punto de quiebre para encontrar las incidencias acerca de las ciencias de la dirección empresarial.

Se considera la cultura como un sistema socio-cultural y se divide en cuatro escuelas estas son:

Funcionalista: sostiene que para que una organización se mantenga en el mercado debe atender las necesidades de los colaboradores. Así toda organización debe estar estructurada por procesos, políticas, y normas.

Funcionalista –Estructuralista: sustenta que la cultura de la empresa se encuentra en armonía con la de la sociedad. Sin embargo al interior de la organización se puede generar su propio sistema de valores e ideologías.

Ecologista- Adaptacionista: sostiene que la organización posee su propia cultura y además interactúa con la sociedad a través de esta. Por otra parte los valores de la sociedad pueden influir en la cultura de la organización.

Histórico – Disfuncionista: sostiene que las situaciones que se dan alrededor de la organización pueden originar cambios dentro de su cultura.

Relaciones interpersonales:

Supone ser la interacción entre dos o más individuos. Estas relaciones están reguladas por normas socialmente aceptadas. Las interacciones pueden ser de diverso tipo dependiendo del contexto en que se desenvuelva la interacción. Así se puede hablar de relaciones en función del núcleo de la familia, en la escuela, relaciones amicales, de vecindad, etc

Marroquín y Villa (1995) afirman que la comunicación interpersonal además de ser una dimensión vital del ser humano, supone ser el determinante a través del cual se puede alcanzar la realización personal. Si una persona no ejerce relaciones interpersonales, amenaza su calidad de vida.

Según los citados autores, los principios de la comunicación interpersonal son los siguientes: “Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico. La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer muchas necesidades. La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas”. En ese sentido las relaciones interpersonales suponen ser un aspecto básico de la vida que funciona como una

herramienta para alcanzar un objetivo y además supone ser una finalidad en sí misma (Monjas, 1999). Así, las relaciones interpersonales desempeñan un papel importantísimo al interior de la organización dado que promueve el desarrollo humano. Como consecuencia de no poseer estas habilidades se puede generar rechazo hacia la persona.

Según Bisquerra (2003, Citado por Contreras Armenta, Díaz, Hernández, 2011), las relaciones interpersonales son interacciones mutuas que se ejecutan entre dos o más personas. Son relaciones sociales que están reguladas por las leyes morales vigentes en la sociedad.

Para Fernández (2003, Citado por Contreras Armenta, Díaz, Hernández, 2011), es necesario que la empresa dote al colaborador de un ambiente agradable dado que este influye en su desarrollo emocional. Se pueden presentar de diferentes maneras; existen momentos en que el ambiente no puede ser sufrido por los empleados y los colaboradores no pueden entablar relaciones gratas.

Referirse a las relaciones interpersonales, es hablar de todos los determinantes que intervienen en las interacciones sociales, entre las que se encuentran la habilidad para comunicarse la cual es muy necesaria para poder relacionarse.

A continuación se describen los tipos de comunicación que pueden darse durante las relaciones interpersonales.

El lenguaje corporal: se refiere a las posiciones del cuerpo cuando se habla, pues estas pueden confirmar lo que se dice o negarlo rotundamente.

La ropa

Los gestos

Las expresiones

La voz: el volumen, el tono de voz, las inflexiones que realizan y el énfasis en determinadas palabras al hablar tienen mayor valor que el mismo significado de las palabras.

Indicadores emocionales: Se refiere a los estados de ánimo de los individuos. La capacidad para escuchar activamente es muy importante cuando el sujeto se encuentra en situaciones que el enojan, frustran, le causan resentimiento, soledad, desánimo, agravio u ofensa. Algunas veces la primera reacción suele ser negativa, a veces se quiere discutir, defenderse o inhibirse (Van, N. 2007).

Las relaciones sociales son muy necesarias para mantener una buena salud. La teoría afirma que las personas que se aíslan están propensas a morir en mayor medida que los que se relacionan satisfactoriamente. Las relaciones le dan una coherencia a la vida, pues el apoyo emocional disminuye el estrés. Yendo en el camino de la teoría de la conducción social, las personas siempre están conduciéndose socialmente: posee círculos sociales en los cuales puede confiar y puede recibir ayuda siempre que lo necesite, y a su vez también se interesa por ellos. Las características de la persona junto a la característica de la situación, influyen en el tamaño y composición de la conducción de la red de apoyo, así como en la cantidad y

tipo de apoyo social que recibe la persona y la satisfacción derivada de este apoyo. (Papalia, D. 2006)

Habilidades sociales o habilidades de relación interpersonal

Son todas las competencias o conductas sociales particulares que son requisitos mínimos para poder desempeñar de manera eficiente una tarea de naturaleza interpersonal. Son una serie de comportamientos que han sido aprendidos a partir de la interacción con otros individuos (Monjas, 1999).

De acuerdo con Prieto, Illán y Arnaiz (1995), en relación al contexto educacional, las competencias sociales implican conductas que se encuentran relacionadas a los siguientes aspectos:

Las conductas interpersonales, las cuales pueden ser cooperativas, aceptación de autoridad, conversacionales, destrezas, etc.

Los comportamientos relacionados con el propio sujeto como conducta ética, expresión de emociones y sentimientos, etc.

Conductas que están relacionadas con las tareas, como el trabajo en equipo, seguimiento de instrucciones, trabajo independiente.

La aceptación de los compañeros.

Importancia de las relaciones interpersonales:

Según Redondo (1959) aquellos individuos que poseen relaciones interpersonales adecuadas tienen ciertas ventajas como el desenvolverse en un ambiente con una cultura de amor, cordialidad y aprecio.

Por otro lado, Lazarus (1973) planteó cierta manera de comportamiento de los sujetos en función del desarrollo de competencias sociales dirigidas a la instrucción de individuos asertivos. Una de las competencias es la capacidad para pedir ayuda, expresar firmemente sus sentimientos y emociones, y poder mantener una conversación hasta el final. Pasquali (1980) sustenta que a través de un adecuado comportamiento los sujetos tienen la capacidad de expresar sus opiniones, sentimientos, deseos, etc. sin tener la necesidad de restarle valor a lo de los demás individuos.

Características de las Relaciones Interpersonales

Según Oliveros (2004), Citado por Contreras Armenta, Díaz, Hernández, (2011), al identificar las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta factores como la honestidad, el respeto, sinceridad, compasión, sabiduría, comprensión, destrezas, y habilidades interpersonales.

Según Cruz (2003), Citado por Contreras Armenta, Díaz, Hernández, (2011), el éxito de los individuos depende de la forma en como las personas se relacionan con otras personas. Se refiere específicamente a la forma de interactuar con aquellas personas con quienes se tiene contacto diario. Muchas veces ya sea en público o en privado se hacen referencias negativas a otras personas, específicamente cuando estas personas no se encuentran.

Estrategias de Relaciones Interpersonales

Según Lister (2012). Las relaciones implican diversas formas de comunicación, desde relacionarse con el personal hasta con el empleador. Los empleadores pueden aplicar diferentes estrategias para optimizar las relaciones como promover su participación en los proyectos hasta promover ambientes de trabajo agradables. El componente de éxito de las organizaciones son las relaciones de los empleados, pues sin contar con estrategias afectivas la comunicación puede ser difícil, lo que causaría problemas.

Según Lister tiene las siguientes estrategias:

Compartir el trabajo: Los empleadores pueden incorporar a los empleados en proyectos grupales con el objetivo de mejorar las relaciones. Así el nivel de comunicación entre las partes incrementa al tratar de alcanzar un objetivo común. Las decisiones serán tomadas de manera colectiva, guiados por un líder en los casos que el equipo quede sin dirección.

La gerencia como ejemplo: posee un papel que ejerce una gran influencia sobre las relaciones entre los

empleados y el ambiente. Las actitudes y mensajes que se les pueda otorgar a los empleados son capaces de mejorar significativamente las relaciones tornándolas constructivas y sin prejuicios. Este refuerzo aporta a que los empleados se sientan valorados, y promueve la comunicación y solución a los problemas que se presenten. Principalmente la comunicación y las relaciones mejoran en el momento que la dirección se torna como un líder positivo y constructivo.

Momentos de recreación en grupo: la dirección puede promover las relaciones a través de eventos sociales como almuerzos. Hay colaboradores que no toman sus descansos al mismo momento que la mayoría que de los empleados por lo que se aíslan del resto, estos eventos ayudan a integrar a estos empleados dado que estos son más propensos a tener una menor salud emocional.

Escribir estrategias de comunicación: todo tipo de información ya sea oral o escrita, debe diseminarse a través de toda la organización para darle al ambiente una atmosfera de integración e inclusión. Esta acción mejorara rotundamente la participación del empleado en la organización mejorando su desempeño activo.

Teorías de las Relaciones Interpersonales

Cuadriello, J. (2013). Tenemos como principales dos teorías que nos explican el inicio de las relaciones y su desarrollo a través del tiempo.

La primera es la **Teoría de la Penetración Social (TPS)**: Realizada por Altman y Taylor (1973) sustentan que las relaciones poseen grados de intimidad o penetración. A continuación se detalla lo dicho:

La teoría afirma que existen niveles de intimidad en las relaciones y van de ser desde íntimas a no íntimas; durante el periodo que dura el proceso este evoluciona sistemáticamente para dar nacimiento a la despenetración o disolución de la relación. De acuerdo con Altman y Taylor (1973), "las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorevelación".

La TPS propone las siguientes fases para el desarrollo de las relaciones.

La **ORIENTACIÓN**: que determinan el comportamiento del individuo de acuerdo a los estándares que ha adquirido.

EI INTERCAMBIO AFECTIVO EXPLORATORIO: donde individuo va despertando su yo interno, es aquí donde desvela su propia personalidad.

EI INTERCAMBIO AFECTIVO: donde el sujeto se siente más cómodo y fluye la espontaneidad; aquí existe un mayor nivel de intimidad.

EI INTERCAMBIO ESTABLE: donde el individuo expresa claramente sus sentimientos sin vacilaciones, es muy difícil de alcanzar.

La segunda es la **Teoría de la Reducción de Incertidumbre (TRI)**

Formulada por Berger y su discípulo Richard Calabrese a mediados de los años 70. El objetivo de esta teoría es reducir el nivel de incertidumbre en el proceso de comunicación interpersonal.

La incertidumbre es entendida como el condicionante de los pensamientos. Al conocer a una nueva persona se presenta la duda de si poseerá la misma clase de pensamientos.

El autor afirma que para que una personas pueda actuar comprensiblemente el individuo debe ser capaz de anticipar el comportamiento de su compañero y de acuerdo a eso seleccionar la mejor manera de responder frente a la situación.

La TRI también cuenta con varias premisas en las cuales se afirma que:

LA inseguridad y nerviosismo son causantes de la incertidumbre del sujeto.

Esta genera tensión e incomodidad.

La comunicación se presenta a través de diversas etapas.

El más importante medio para reducir la incertidumbre es la comunicación.

Axiomas de la TPS:

Axioma 1, sostiene que el grado de incertidumbre de una relación disminuye todas las veces que el nivel de comunicación incrementa.

Axioma 2, cuando incrementan las expresiones corporales de afinidad, mengua el grado de incertidumbre.

Axioma 3, los elevados niveles de incertidumbre en las relaciones potencian la necesidad del individuo a inquirir información acerca de la vida del sujeto.

Axioma 4, los bajos índices de intimidad son provocados por fuertes grados de incertidumbre.

Axioma 5, La incertidumbre produce una alta tasa de reciprocidad en los individuos.

Axioma 6, todas las veces que los individuos encuentren mayores similitudes entre ellos, los niveles de incertidumbre menguaran.

Axioma 7, La incertidumbre impide la vinculación entre los individuos, por lo tanto se puede dar una disolución en la relación.

La contraposición a esta teoría defiende que el individuo no todas las veces se preocupa por el encuentro inicial con el otro sujeto, en otras palabras existen personas que no están interesados en expresar una buena primera impresión.

Teoría del Intercambio Social

Thibaut y Harold Kelley propusieron esta teoría donde ponen de manifiesto que las personas realizan predicciones al relacionarse. Los individuos tratan de determinar el costo – beneficio de involucrarse en relaciones interpersonales con determinados individuos y eligen ejecutar las acciones que mejor les convenga.

“Todo individuo entra y permanece en una relación únicamente en la medida que ésta es suficientemente satisfactoria en términos de sus recompensas y costos”. (Thibaut y Kelley, 1959).

Algunos de sus principios son:

El ser humano por naturaleza buscará más la recompensa que el castigo.

Los factores críticos de evaluación del costo beneficio variaran en cada persona.

La crítica de esta teoría consiste en la variación de la medición del valor de las relaciones; y es que las personas no valoran sus relaciones.

Mantenimiento de La Relación

Es la clave del éxito o fracaso dentro de una relación interpersonal.

Teoría de las Dialécticas Relacionales (TDR)

Propuesta por Baxter y Montgomery. Sostiene que la vida relacional se caracteriza por tensiones continuas entre impulsos contradictorios.

Premisas:

Las relaciones no son lineales, sufren alteraciones entre deseos que se contradicen.

Las relaciones se caracterizan por el cambio.

Las relaciones se caracterizan por sus contradicciones. Esto es lo que provoca la tensión.

Para evitar que la tensión aumente la comunicación es esencial.

Esta teoría acierta en cuanto al constante cambio dentro de las relaciones.

La Visión Interaccional

Propuesta por, de la escuela de Palo Alto. Retoma algunas premisas de la Teoría Cibernética.

No se puede no comunicar.

Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel relacional.

2.4. Definición de los términos básicos

Cultura Burocrática

toda aquella institución que traduce sus valores, formalidades, reglas y procedimientos en normas, se puede decir que ha hecho de su cultura una burocracia. Los colaboradores aprecian los servicios y productos para clientes estandarizados. Las normas imparten formalidad. La dirección determina ser un ente vigilante del cumplimiento de las normas. Existe una clara delimitación de tareas. Las reglas se encuentran comprendidas en amplios manuales y los colaboradores se conducen según el libro y el legalismo (Hellriegel & Slucum, 2004, p.388)

Cultura de clan

En la cultura de clan los miembros reconocen el trabajo como mucho más que un proceso de intercambio por una retribución. Se logra adquirir la unidad a través de un extenso proceso de socialización. Los elementos más antiguos del clan son mentores de los nuevos. La organización plasma sus orígenes en documentos celebra sus festividades a través de algunos ritos. Para reforzar los valores los miembros realizan declaraciones públicas. Se comparte el orgullo de membresía. Poseen una identificación muy fuerte con la organización (Hellriegel & Slucum, 2004, p.389)

Cultura emprendedora

Esta cultura asume riesgos elevados. En esta cultura se da el compromiso con la organización, y reacciona eficazmente al cambio, además de crear el cambio en ocasiones (Hellriegel & Slucum, 2004, p.390)

Cultura fuerte

Para Robbins y Dávila (1998) son sostenidos con intensidad aquellos valores principales de la organización (p. 256)

Cultura débil

Para Vargas (2000) la cultura débil se caracteriza porque a los colaboradores les falta firmeza para poder compartir los valores principales de la organización (p. 306)

Normas

Para López (2005) son las reguladoras de la conducta de los sujetos, ordenan, mandan, amenazan y prohíben determinadas conductas (p. 51).

Comunicación interpersonal

Consiste en escuchar eficientemente, un oyente que se muestra interesado puede ser capaz de cautivar a otros todas las veces que le den la importancia necesaria, así se abre puertas para que l escuchen y respeten (Estanqueiro, 2006).

El lenguaje corporal

Es una forma de expresión que utiliza los gestos del cuerpo para expresarse. Es un acompañante de la expresión verbal, se utiliza para acentuar la información, modificarla, hasta eliminar el significado convirtiéndola en una meta comunicacional (Rebel, 2000 p. 8).

Habilidades sociales

El termino habilidad se emplea para destacar que la competencia social no es un rango de la personalidad, sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a determinadas clases de estímulo que son adquiridas mediante procesos de aprendizaje. (Peñafiel y Serrano, 2010 p.16).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

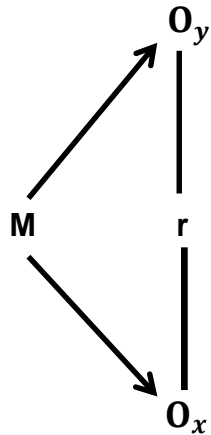
Según Hernández (2010) los estudios correlaciones poseen la finalidad de encontrar la relación que existe entre dos o más variables o en sus categorías. Además estos estudios suelen ser descriptivos porque se encargan de analizar y describir previamente el contexto en que se desarrolla el problema para luego hacer la correlación.

3.1.2. Diseño de la investigación

Según Hernández (2010) los diseños transversales se ejecutan en un solo espacio de tiempo. Es decir que se realizan en un solo momento del tiempo.

Además de ser no experimental porque las variables no son sometidas a los cambios propuestos, en ese sentido no se obtendrá ningún resultado sobre el problema.

Diseño de investigación:



Donde:

M es la muestra

O_y es la medición de la variable dependiente

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O_x es la medición de la variable independiente

3.2. Población y muestra.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), en su libro Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3^o edición, indican que antes de realizar un muestreo es necesario determinar la población, la cual es el universo completo de sujetos que serán estudiados.

El tamaño de la población es de 50 personas que laboran en la empresa Alpes Chiclayo SAC; debido a que la población es pequeña se tomará a 50 personas como cantidad significativa, por la cual se tomó como muestra.

Hipótesis

Hernández (2010);

Las hipótesis son las posibles soluciones que el investigador le da al problema.

H₁: Si existe influencia entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

H₀: No existe influencia entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

3.3. Variables

A continuación en la Tabla 01. Se da a conocer la definición de las variables de estudio:

Tabla 02:

| Variable | Definición |
|----------|------------|
|----------|------------|

| | | |
|----------------------|------------------------|---|
| Independiente | Cultura Organizacional | Schein, (2011), La cultura es la conjunción total de los valores, comportamientos, creencias, y significados que suponen ser los factores más difíciles de cambiar en la organización, y sobre los que se da un aprendizaje compartido. |
|----------------------|------------------------|---|

| | | |
|--------------------|----------------------------|--|
| Dependiente | Relaciones Interpersonales | Delgado, R. (2012). Las relaciones interpersonales son necesidades. Los factores más importantes que intervienen en estas son: la personalidad, el deseo, las funciones cognitivas y el estado afectivo. La personalidad se genera en las relaciones y solo puede ser cambiada dentro de las mismas. |
|--------------------|----------------------------|--|

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Operacionalización.

Tabla: 03

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Preguntas |
|-----------|---------------------|-------------|--|
| | Cultura burocrática | Reglas | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC |

| | | |
|--|---------------------|---|
| Variable independiente (Cultura Organizacional) | | los gerentes vigilan el cumplimiento de las reglas y normas escritas. |
| | Responsabilidad | Considera usted que acepta con responsabilidad las tareas designadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC |
| Cultura de Clan | Compromiso | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe lealtad, compromiso, socialización por parte de sus colaboradores |
| | Trabajo en equipo | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se práctica el trabajo en equipo. |
| Cultura Emprendedora | Innovación | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe compromiso con la experiencia y la innovación por parte de los colaboradores. |
| | Asunción de riesgos | Considera usted que asume riesgos en su puesto de trabajo en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| Cultura de mercado | Objetivos | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los objetivos están orientados hacia el crecimiento de las ventas, rentabilidad y |

| | | | |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------|--|
| | | | participación en el mercado. |
| | | Remuneración | Considera usted que los colaboradores son remunerados de acuerdo a su desempeño en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| | Cultura fuerte | Valores | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente por parte de la administración |
| | Cultura débil | Actividades | Considera usted que los colaboradores desperdician su tiempo y no saben por dónde empezar a realizar sus actividades en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| | Normas | Comportamiento | Considera usted que existen patrones de comportamiento que incluyen guías con respecto a la manera de hacer las cosas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| Variable dependiente (Relacion | Comunicación interpersonal | Bienes psicológico | Considera usted que la comunicación es necesaria para el bienestar psicológico de los trabajadores en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| | | Calidad de vida | Considera usted que |

| | | |
|------------------------|--------------------------|--|
| es Interpersonales) | | manteniendo relaciones interpersonales con sus compañeros mejorara su calidad de vida en la empresa Alpes Chiclayo. |
| El lenguaje corporal | Expresiones | Considera usted que sus movimientos corporales, ropa, gestos y expresiones son apropiados. |
| | Conducta Interpersonal | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se evidencia un comportamiento adecuado entre los trabajadores. |
| | Conducta con individuo | Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC muestra un comportamiento adecuado en el grupo laboral. |
| Habilidades sociales | Conducta con la tarea | Considera usted que cumple en el tiempo adecuado las responsabilidades asignadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |
| | Aceptación de compañeros | Considera usted que existe una igualdad de trato con todos sus compañeros en la empresa Alpes Chiclayo SAC. |

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1 Abordaje metodológico

Según Hernández (2010) los métodos a considerar en esta investigación son los siguientes:

Método Inductivo: Van de lo particular a lo general, lo cual permitió llegar al objetivo principal.

Método Deductivo: consiste en plantear hipótesis que suponen ser la solución al problema estudiado.

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó a la encuesta pues es la técnica representativa de la investigación cuantitativa, recoge datos numéricos que luego serán analizados con programas estadísticos.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario que supone ser un conjunto de ítems elaborados en función de las variables de estudio. Se aplicó un cuestionario de 18 ítems elaborado en escala Likert.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Se siguió el siguiente proceso para recolectar datos:

1. Se determinó el tipo de instrumento a utilizar.
2. Se estructuró el cuestionario con 18 ítems en escala Likert.
3. Se aplicó el cuestionario a los sujetos de estudio.
4. Se tabularon y analizaron los datos.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de datos.

Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS v22, donde se halló el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad. En la Figura 3.1. Se visualiza que el cuestionario aplicado tiene un alfa de Cronbach de 0.909 lo cual es válido y confiable. Según Ñaupas (2011) señala que si el resultado es de 0.72 a 0.99 indica una excelente confiabilidad.

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,909 | 18 |

Figura 3.1. Estadístico de fiabilidad

Fuente: Programa SPSS

Posteriormente se realizó un análisis respecto a la relación entre las dos variables de estudio, en la Figura 3.2. Se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de 0.824 en base a la cantidad de encuestados. Esto permitió realizar el análisis concreto, que tuvo como finalidad estudiar en detalle las características más relevantes respecto al objeto de investigación.

| Correlaciones | | | | |
|--|--|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | | CULTURA_ORG ANIZACIONAL | RELACIONES_INT ERPERSONALES |
| Rho de Spearman | CULTURA_ ORGANIZA CIONAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,824** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |
| | RELACION ES_INTERP ERSONALE S | Coeficiente de correlación | ,824** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 50 | 50 |
| **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Figura 3.2 Correlaciones de variables.

Fuente: Programa SPSS

La interpretación fue el paso necesario para unir de manera adecuada, y con carácter científico, los datos obtenidos así como de las inferencias que de ellas pueda derivarse. De esta forma, el análisis y la interpretación de los

resultados y la contextualización otorgada por las teorías referentes al tema, sirvieron para fundamentar las estrategias de la propuesta y las conclusiones finales de este trabajo de investigación.

3.9. Principios éticos

Los principios éticos que se tomó en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Consentimiento informado

Consiste en informar acerca de los alcances del estudio y como este afectará al participante.

Confidencialidad

Consiste en mantener en secreto los datos del sujeto que proporciona la información para la investigación.

Observación participante

El investigador participó de los procesos que se ejecutaban en la organización en calidad de observador.

3.10. Criterios de rigor científico

Igualmente, los criterios de rigor científico que se tomaron en cuenta para la investigación son los

determinados por Noreña, Moreno, Rojas y Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Porque los resultados son verdaderos, pues han sido recogidos directamente de los sujetos en estudio.

Transferibilidad y aplicabilidad

El cual consiste en que los resultados, instrumentos y métodos utilizados para realizar la investigación pueden ser aplicados en otros contextos midiendo las mismas variables de estudio.

Consistencia para la replicabilidad

Los cuestionarios utilizados fueron validados por el juicio de expertos en el tema, y se falló a favor de su consistencia de que realmente median lo que se pretendía medir.

Confirmabilidad y neutralidad

Consiste en que los resultados no han sido manipulados por los investigadores y se presentan tal y como han sido recogidos.

Relevancia

Porque el tema de estudio posee carácter científico y aporta mayor conocimiento acerca de las variables en el contexto estudiado.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

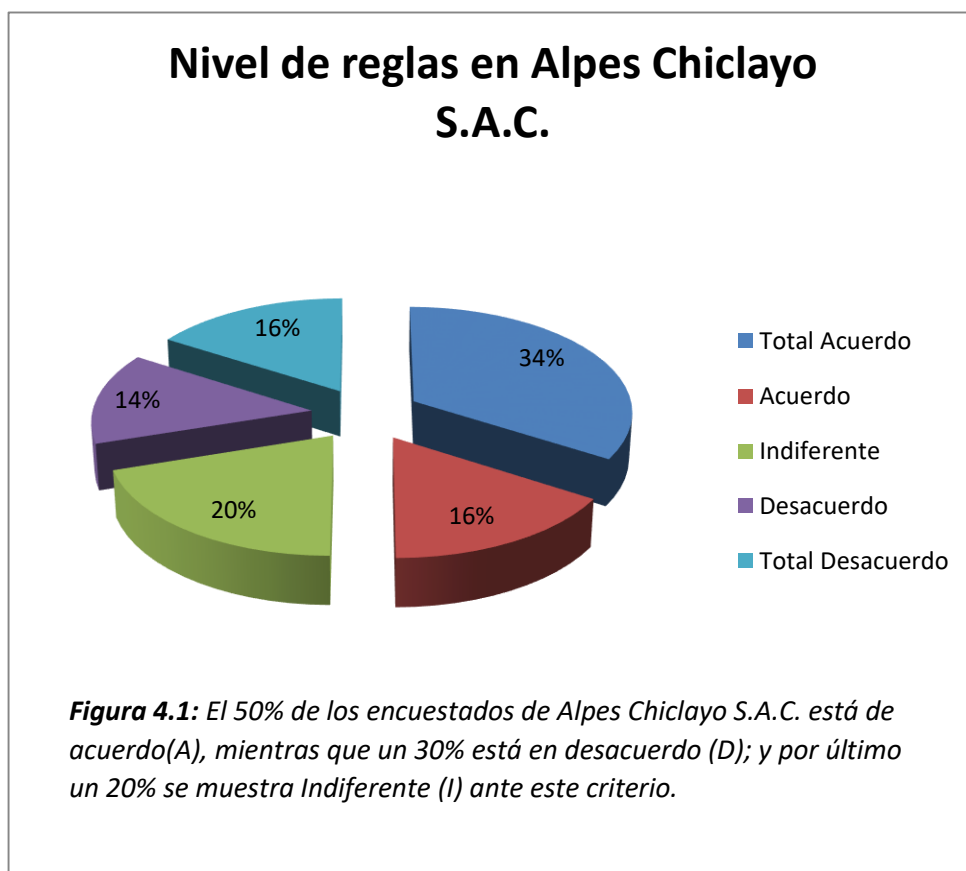
4.1.1. Por indicador

Tabla 4.1.

Nivel de reglas en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los gerentes vigilan el cumplimiento de las reglas y normas escritas | 17 | 8 | 10 | 7 | 8 | 50 |
| | 34% | 16% | 20% | 14% | 16% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



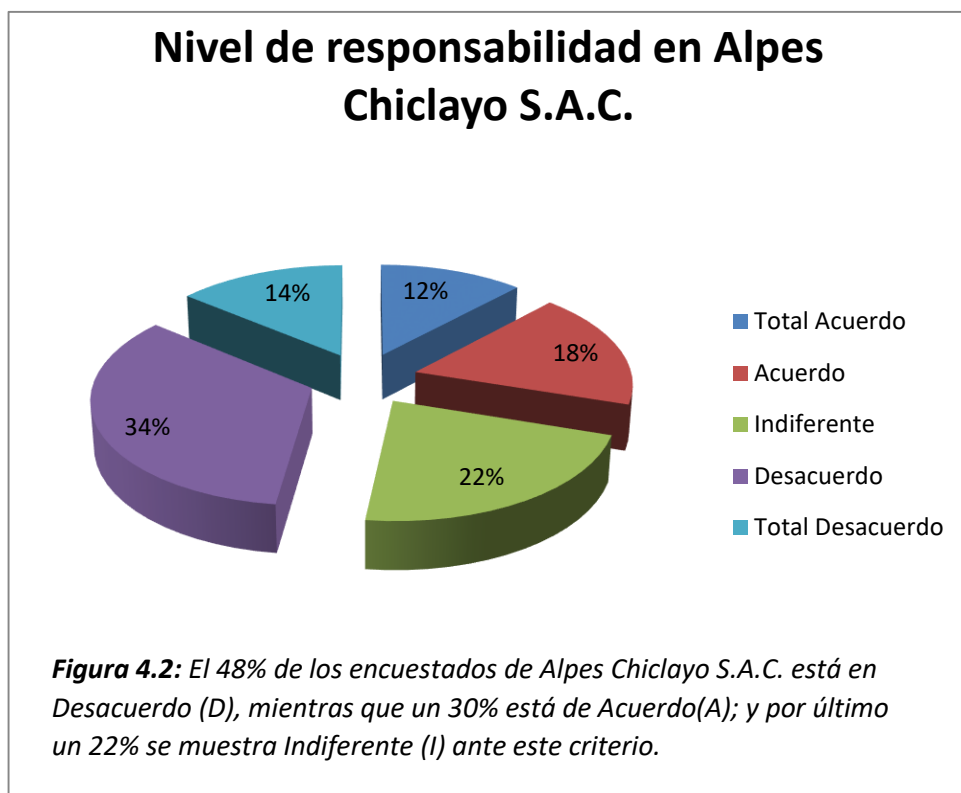
Fuente: Tabla 4.1

Tabla 4.2.

Nivel de responsabilidad en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Considera usted que acepta con responsabilidad las tareas designadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC | 6 12% | 9 18% | 11 22% | 17 34% | 7 14% | 50 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



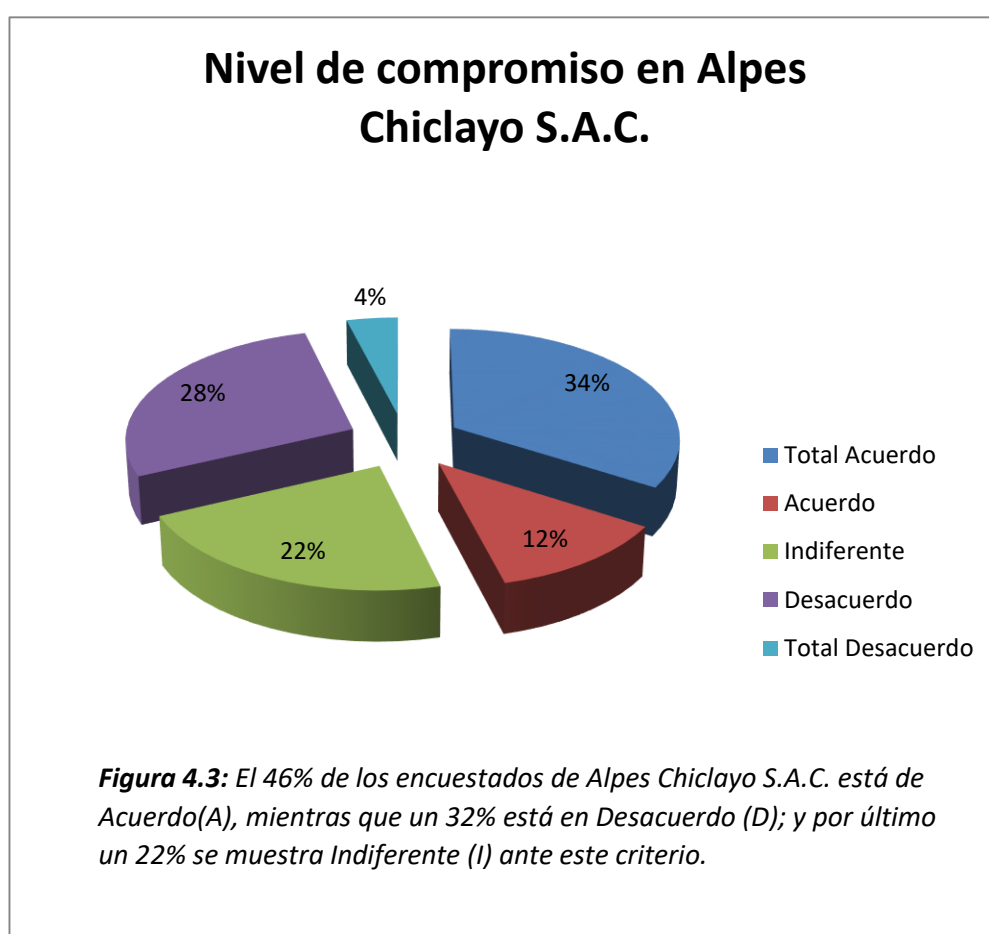
Fuente: Tabla 4.2.

Tabla 4.3.

Nivel de compromiso en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Ítems | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe lealtad, compromiso, socialización por parte de sus colaboradores. | 17 | 6 | 11 | 14 | 2 | 50 |
| | 34% | 12% | 22% | 28% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



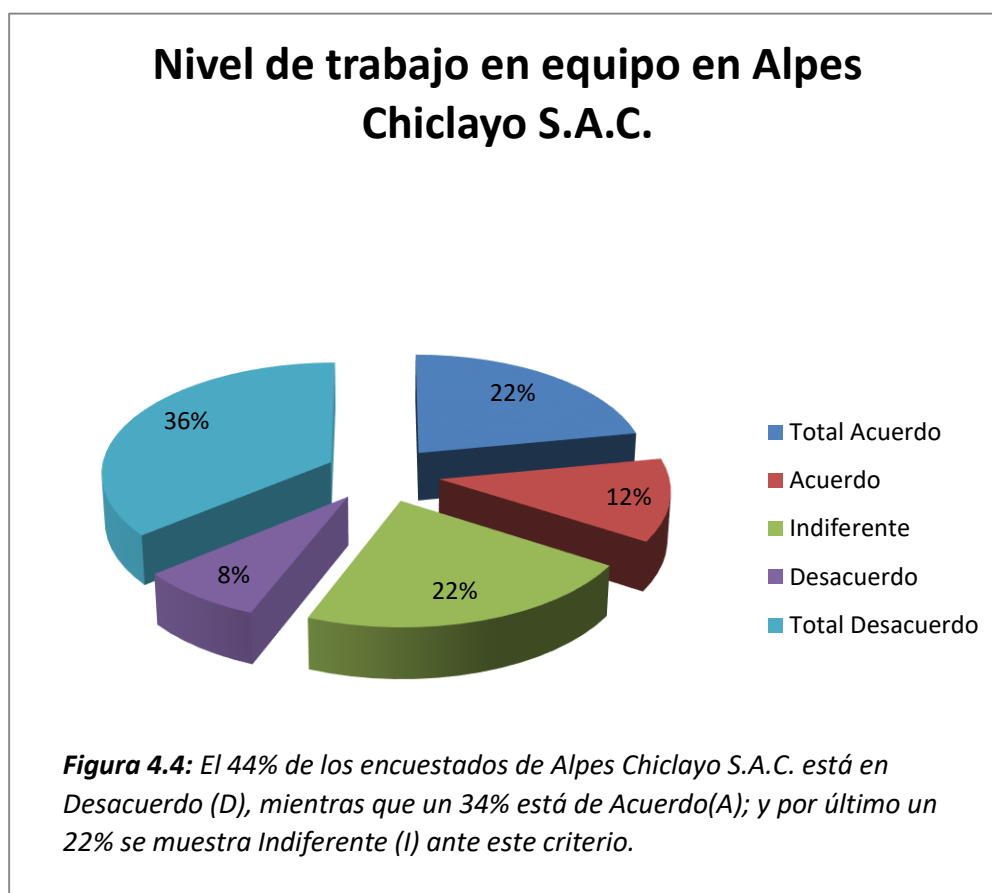
Fuente: Tabla 4.3.

Tabla 4.4.

Nivel de trabajo en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|----|-----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se práctica el trabajo en equipo. | 11 | 6 | 11 | 4 | 18 | 50 |
| | 22% | 12% | 22% | 8% | 36% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.4.

Tabla 4.5.

Nivel de innovación en equipo en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe compromiso con la experiencia y la innovación por parte de los colaboradores. | 21 | 7 | 9 | 11 | 2 | 50 |
| | 42% | 14% | 18% | 22% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



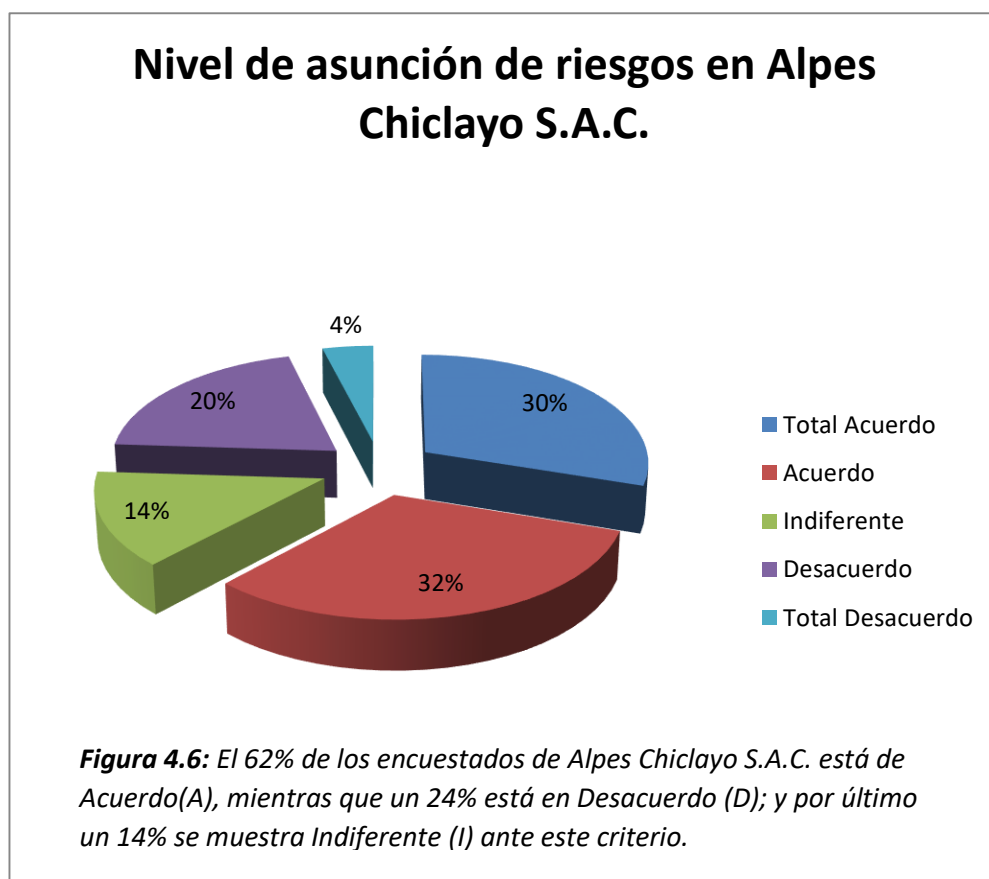
Fuente: Tabla 4.5.

Tabla 4.6.

Nivel de Asunción de riesgos en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que asume riesgos en su puesto de trabajo en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 15 | 16 | 7 | 10 | 2 | 50 |
| | 30% | 32% | 14% | 20% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



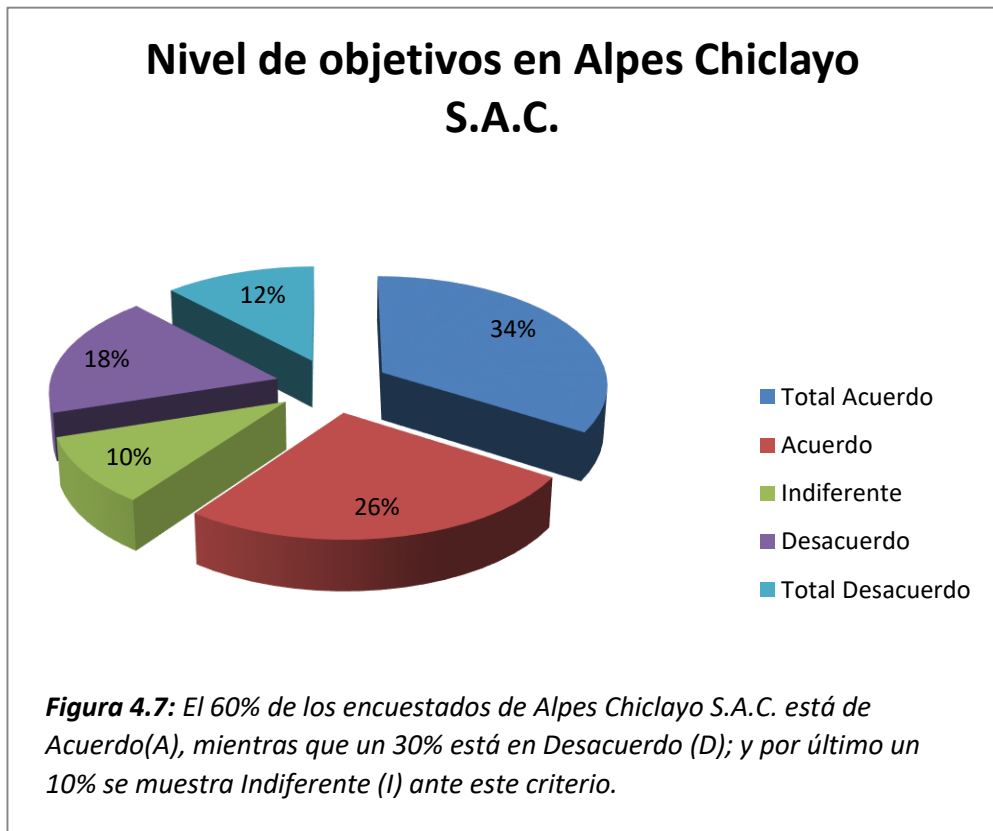
Fuente: Tabla 4.6.

Tabla 4.7.

Nivel de objetivos en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los objetivos están orientados hacia el crecimiento de las ventas, rentabilidad y participación en el mercado. | 17 | 13 | 5 | 9 | 6 | 50 |
| | 34% | 26% | 10% | 18% | 12% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



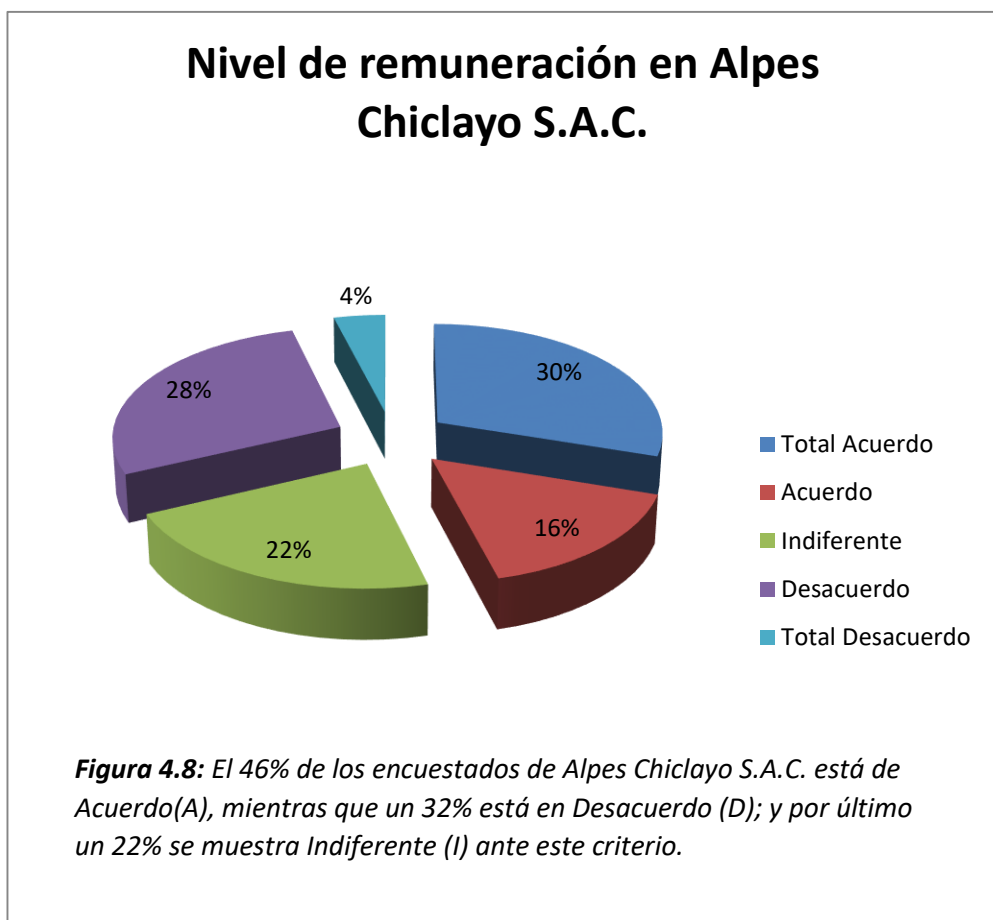
Fuente: Tabla 4.7

Tabla 4.8

Nivel de remuneración en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que los colaboradores son remunerados de acuerdo a su desempeño en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 15 | 8 | 11 | 14 | 2 | 50 |
| | 30% | 16% | 22% | 28% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.8

Tabla 4.9

Nivel de valores en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente por parte de la administración. | 6 | 9 | 9 | 19 | 7 | 50 |
| | 12% | 18% | 18% | 38% | 14% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



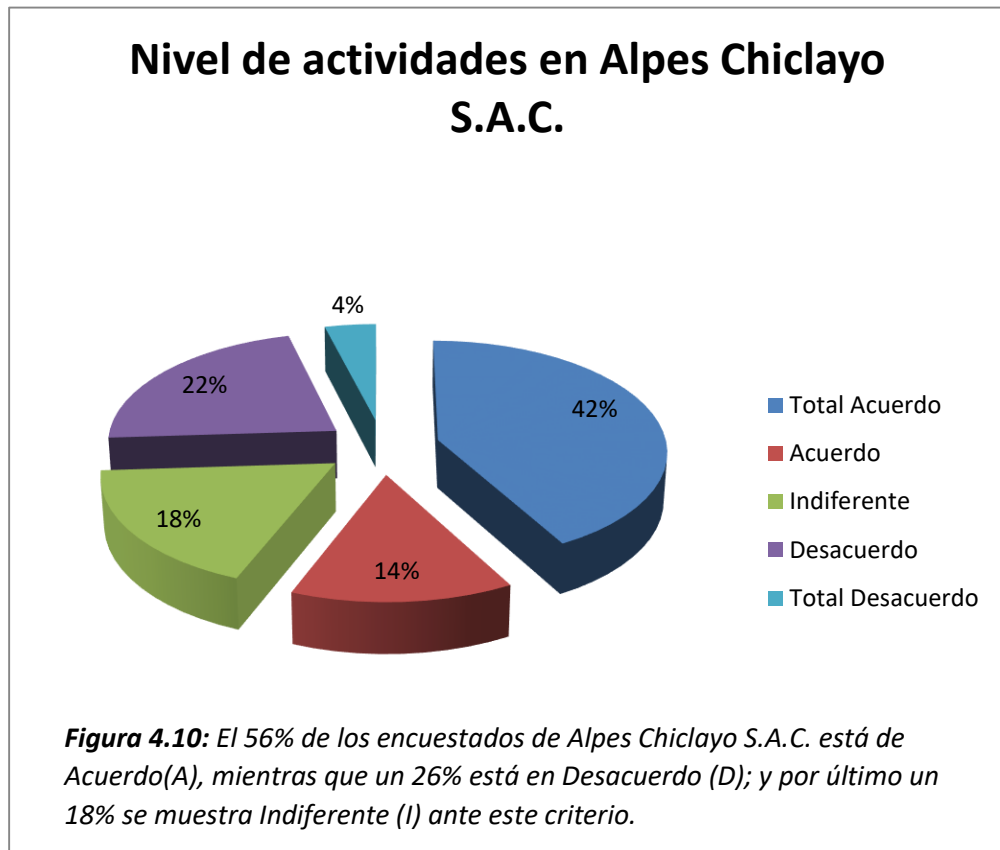
Fuente: Tabla 4.9

Tabla 4.10

Nivel de actividades en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----------|----------|----------|-----------|---------|------------|
| Considera usted que los colaboradores desperdician su tiempo y no saben por dónde empezar a realizar sus actividades en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 21 42% | 7 14% | 9 18% | 11 22% | 2 4% | 50 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



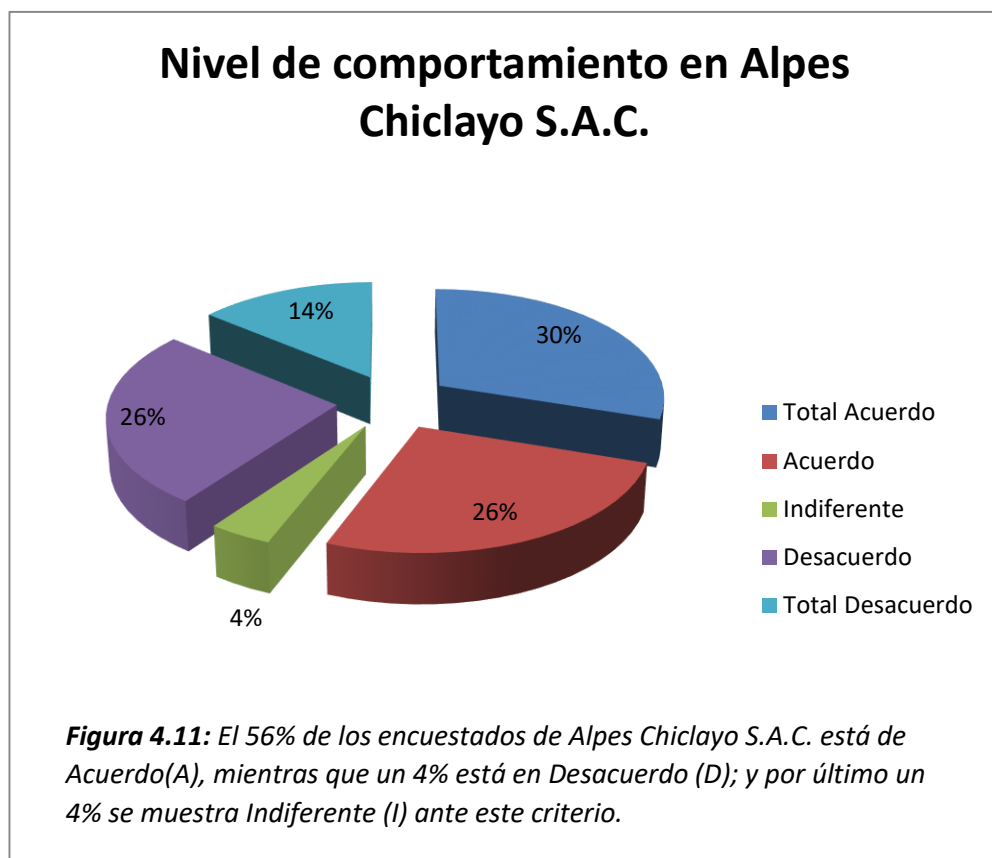
Fuente: Tabla 4.10

Tabla 4.11

Nivel de comportamiento en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|----|-----|-----|-------|
| Considera usted que existen patrones de comportamiento que incluyen guías con respecto a la manera de hacer las cosas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 15 | 13 | 2 | 13 | 7 | 50 |
| | 30% | 26% | 4% | 26% | 14% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



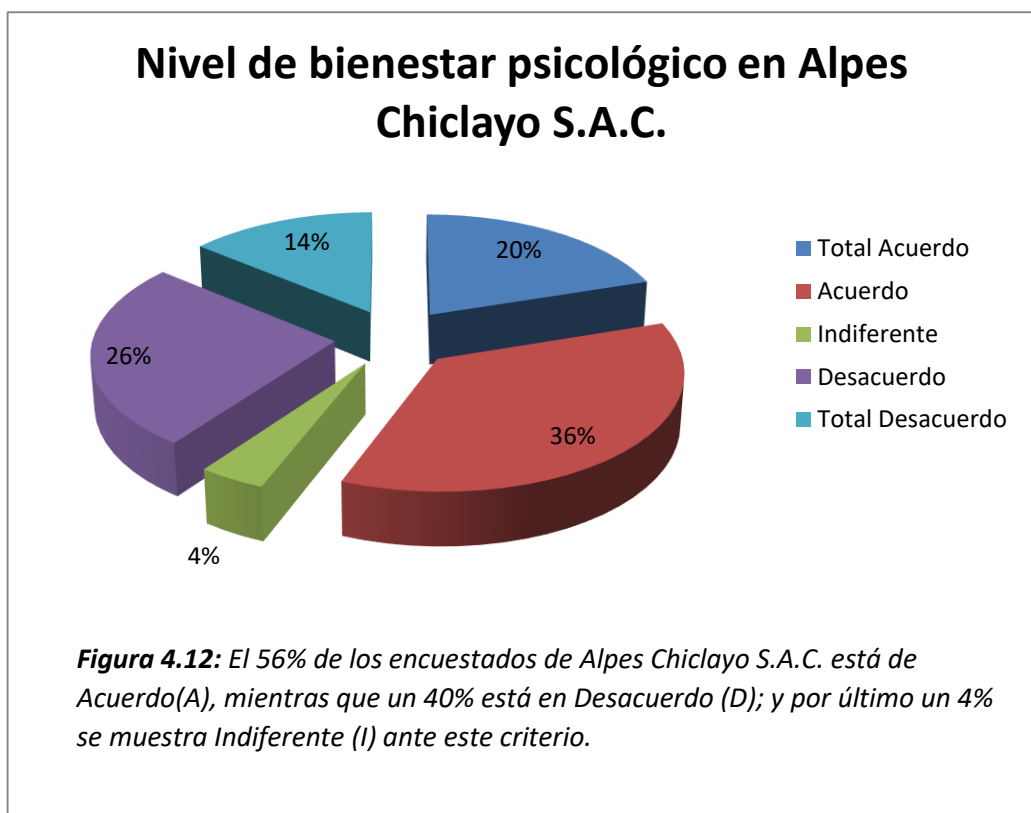
Fuente: Tabla 4.11

Tabla 4.12.

Nivel de bienestar psicológico en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|----|-----|-----|-------|
| Considera usted que la comunicación es necesaria para el bienestar psicológico de los trabajadores en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 10 | 18 | 2 | 13 | 7 | 50 |
| | 20% | 36% | 4% | 26% | 14% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



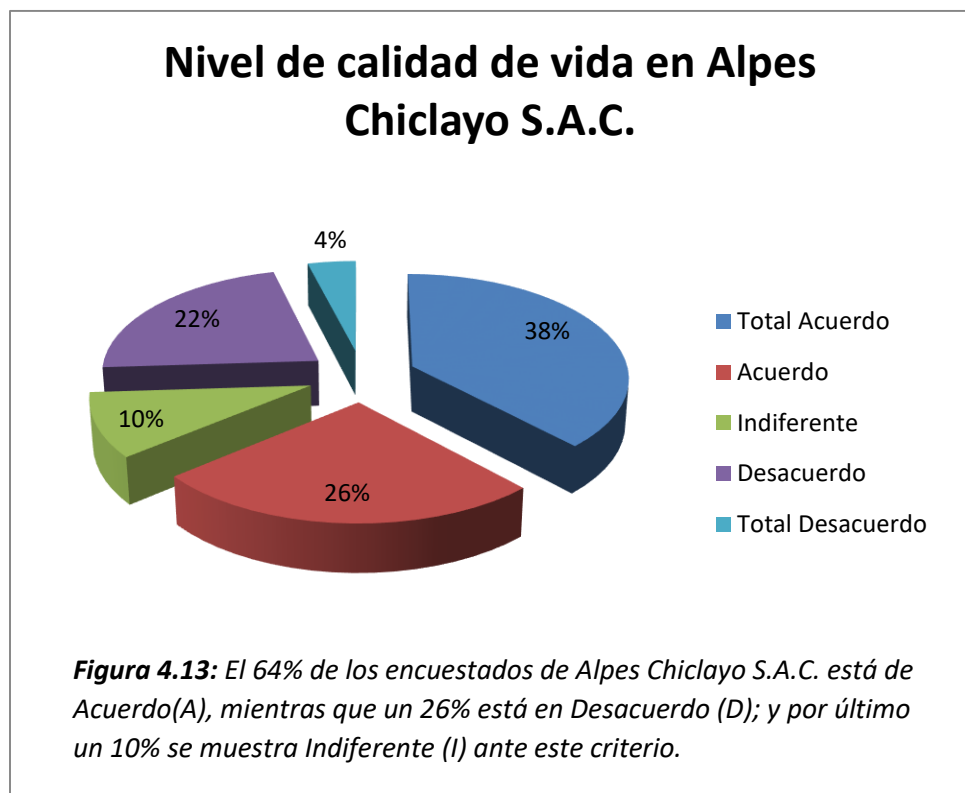
Fuente: Tabla 4.12

Tabla 4.13.

Nivel de calidad de vida en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|---------|------------|
| Considera usted que manteniendo relaciones interpersonales con sus compañeros mejorara su calidad de vida en la empresa Alpes Chiclayo. | 19 38% | 13 26% | 5 10% | 11 22% | 2 4% | 50 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.13

Tabla 4.14.

Nivel de expresiones en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|---------|------------|
| Considera usted que sus movimientos corporales, ropa, gestos y expresiones son apropiados. | 18 36% | 13 26% | 7 14% | 10 20% | 2 4% | 50 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.

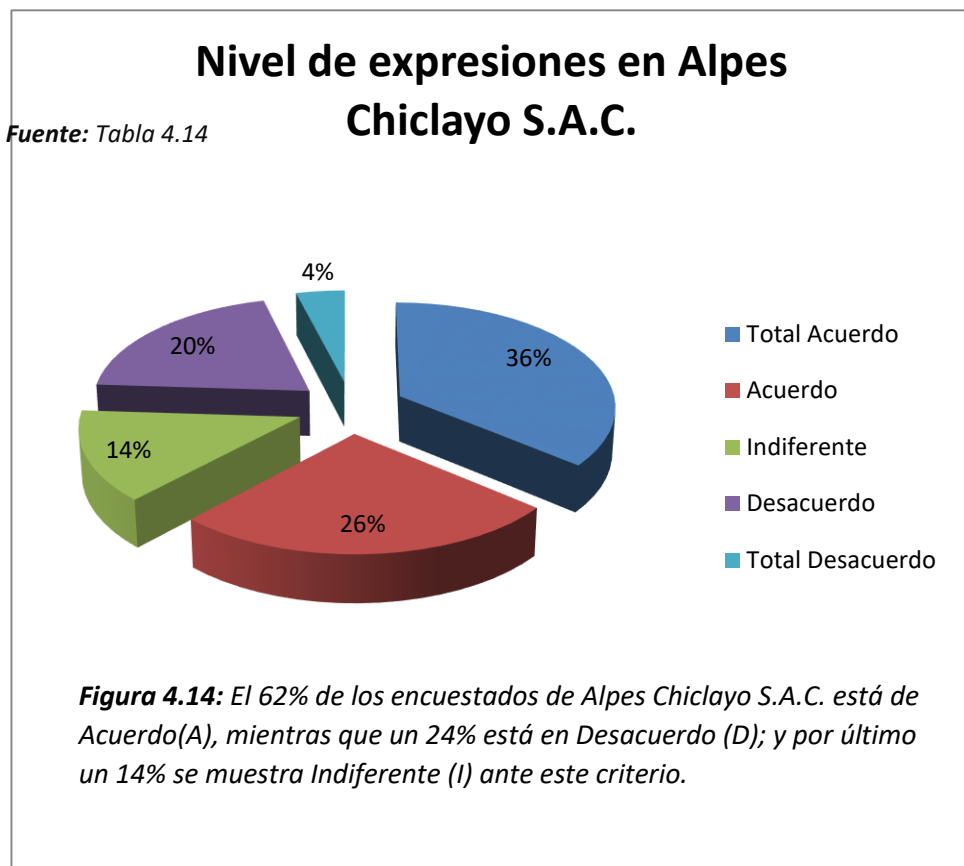
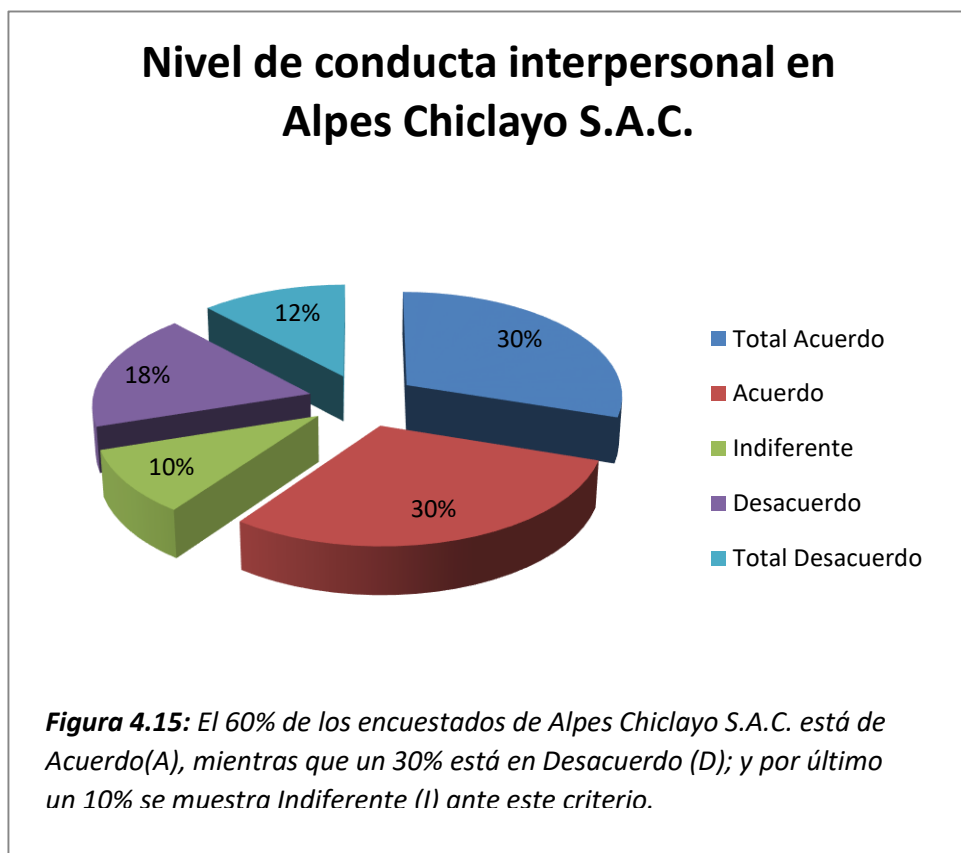


Tabla 4.15.

Nivel de conducta interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se evidencia un comportamiento adecuado entre los trabajadores. | 15 | 15 | 5 | 9 | 6 | 50 |
| | 30% | 30% | 10% | 18% | 12% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



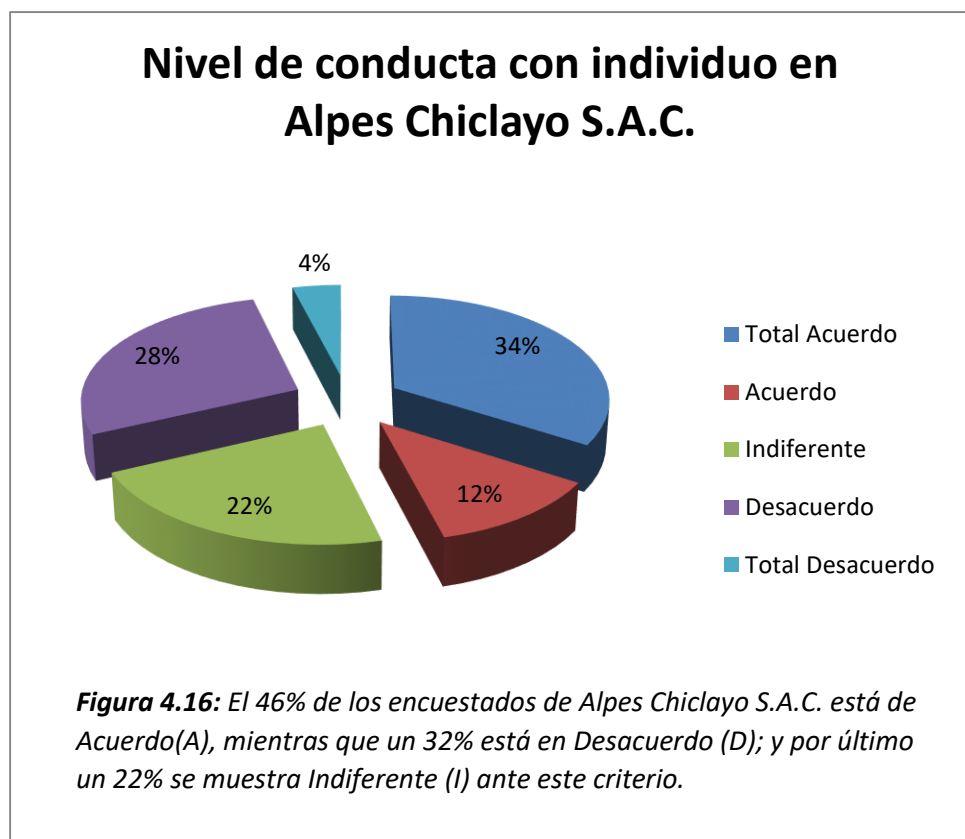
Fuente: Tabla 4.15

Tabla 4.16.

Nivel de conducta con individuo en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC muestra un comportamiento adecuado en el grupo laboral. | 17 | 6 | 11 | 14 | 2 | 50 |
| | 34% | 12% | 22% | 28% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



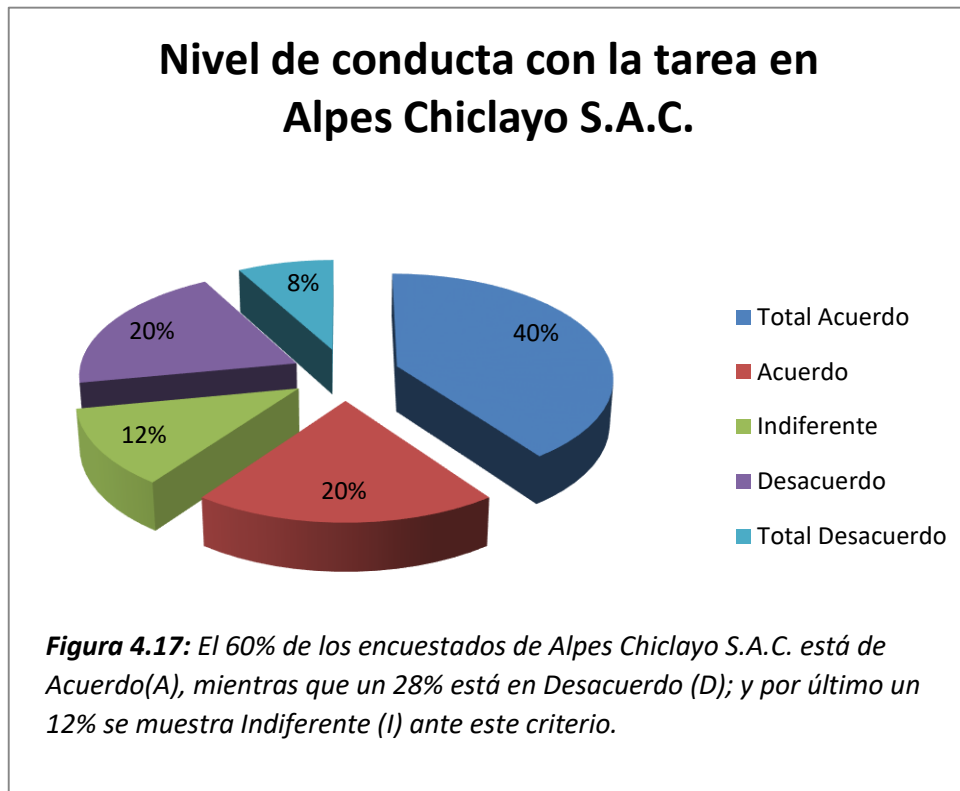
Fuente: Tabla 4.16.

Tabla 4.17.

Nivel de conducta con la tarea en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| Considera usted que cumple en el tiempo adecuado las responsabilidades asignadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 20 | 10 | 6 | 10 | 4 | 50 |
| | 40% | 20% | 12% | 20% | 8% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



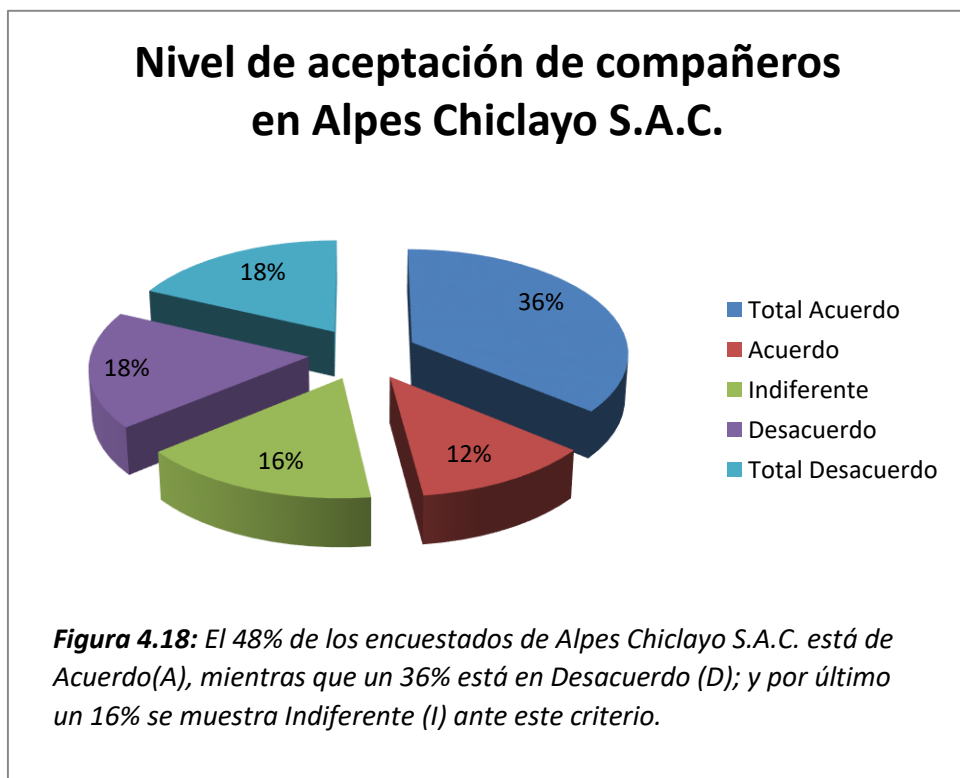
Fuente: Tabla 4.17

Tabla 4.18.

Nivel de aceptación de compañeros en Alpes Chiclayo S.A.C.

| Items | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Considera usted que existe una igualdad de trato con todos sus compañeros en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | 18 | 6 | 8 | 9 | 9 | 50 |
| | 36% | 12% | 16% | 18% | 18% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.18

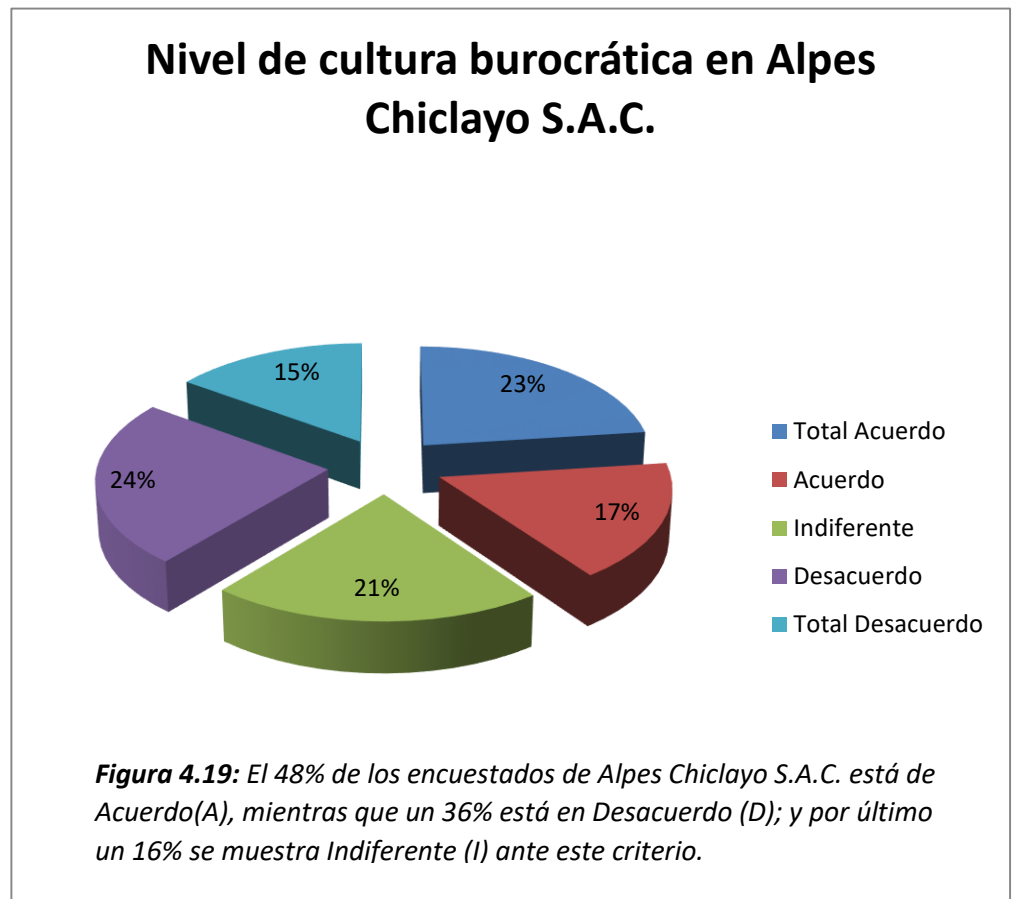
4.1.2. Por dimensión

Tabla 4.19

Nivel de cultura Burocrática en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 23 | 17 | 21 | 24 | 15 | 100 |
| <i>Cultura Burocrática en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 23% | 17% | 21% | 24% | 15% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



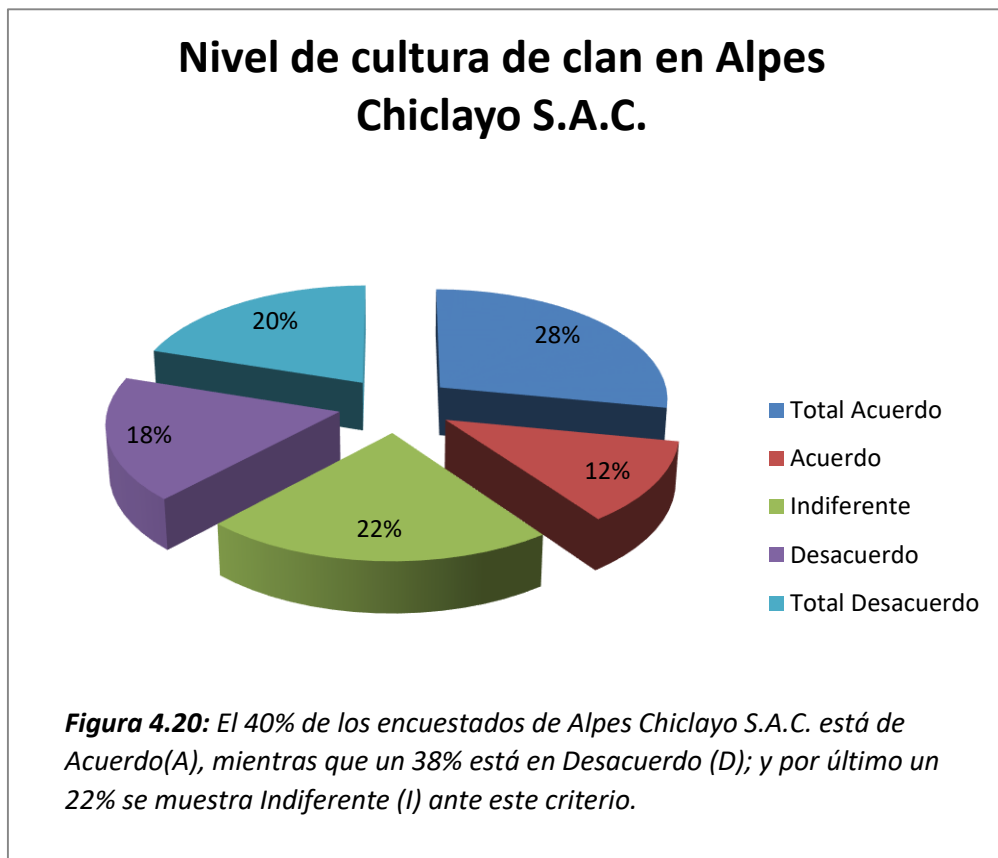
Fuente: Tabla 4.19

Tabla 4.20

Nivel de cultura de clan en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <i>Cultura de clan en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 28 | 12 | 22 | 18 | 20 | 100 |
| | 28% | 12% | 22% | 18% | 20% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



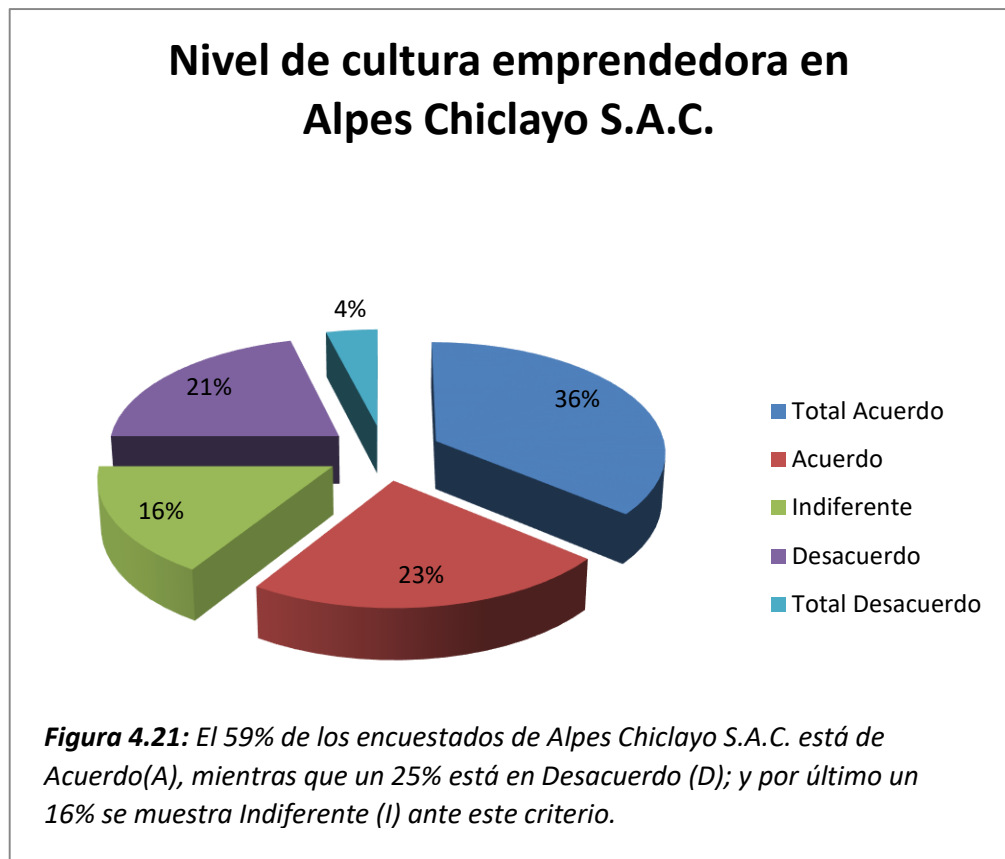
Fuente: Tabla 4.20

Tabla 4.21

Nivel de cultura emprendedora en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 36 | 23 | 16 | 21 | 4 | 100 |
| <i>Cultura emprendedora en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 36% | 23% | 16% | 21% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



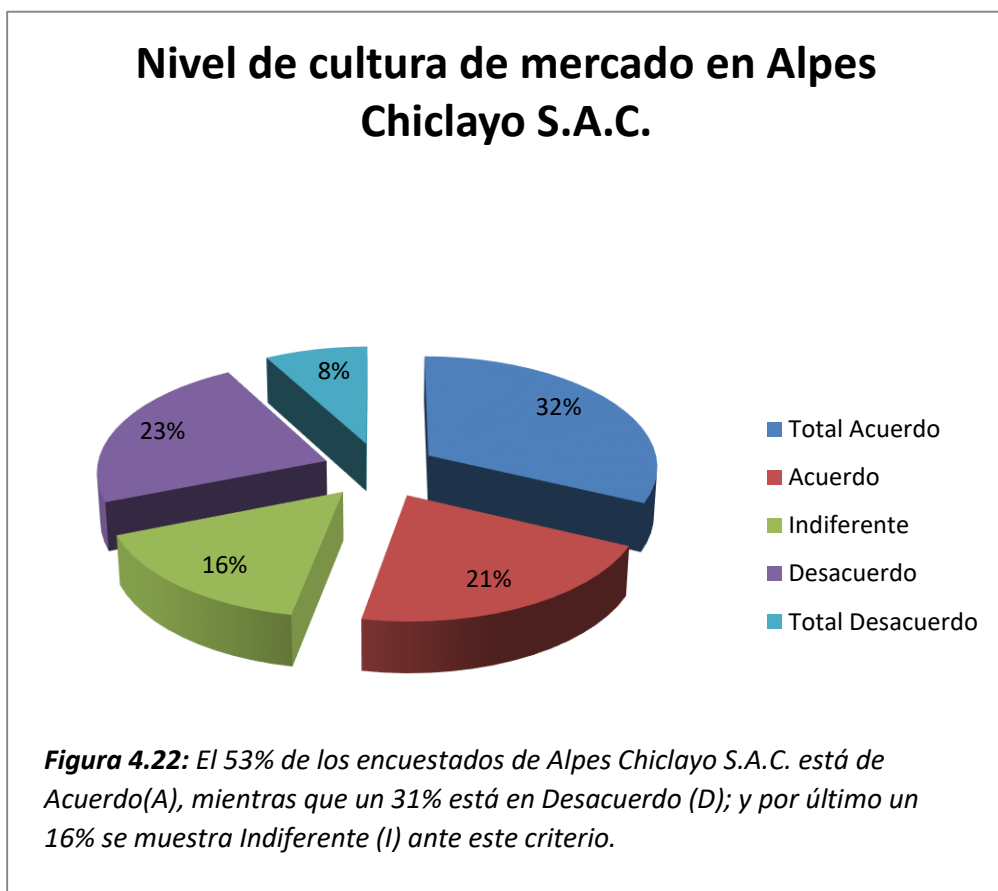
Fuente: Tabla 4.21

Tabla 4.22

Nivel de cultura de mercado en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 32 | 21 | 16 | 23 | 8 | 100 |
| <i>Cultura de Mercado en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 32% | 21% | 16% | 23% | 8% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



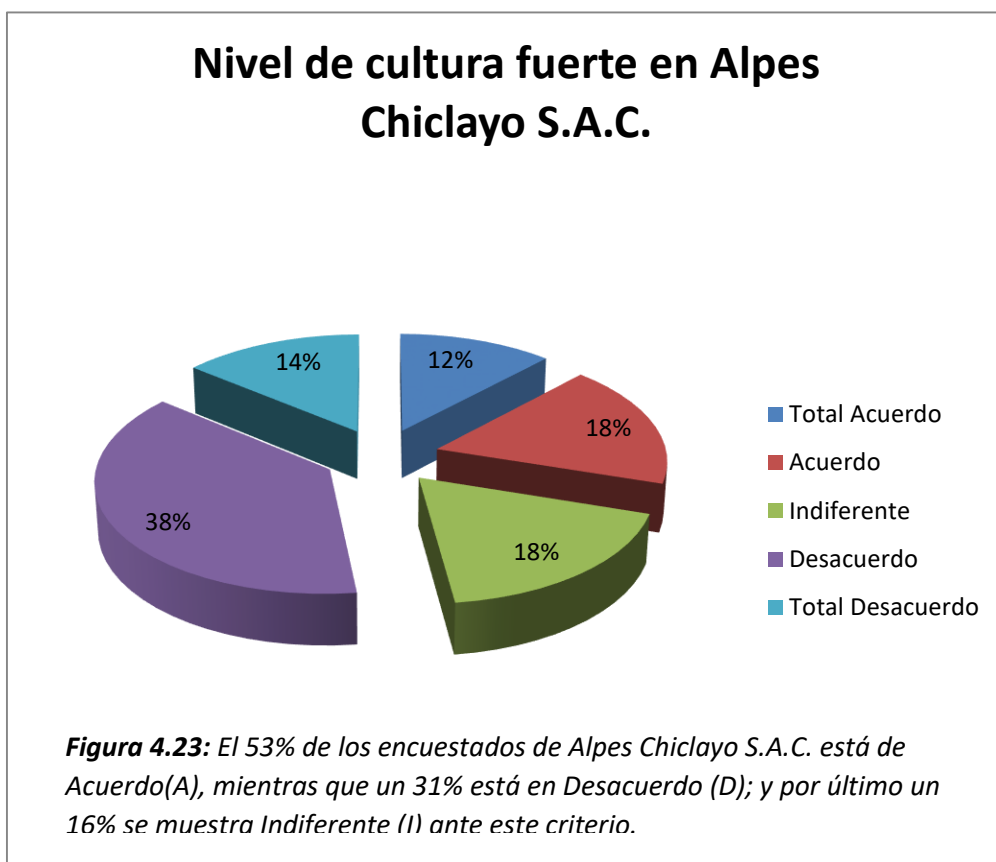
Fuente: Tabla 4.22

Tabla 4.23

Nivel de cultura fuerte en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 6 | 9 | 16 | 19 | 7 | 50 |
| <i>Cultura fuerte en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 12% | 18% | 16% | 38% | 14% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



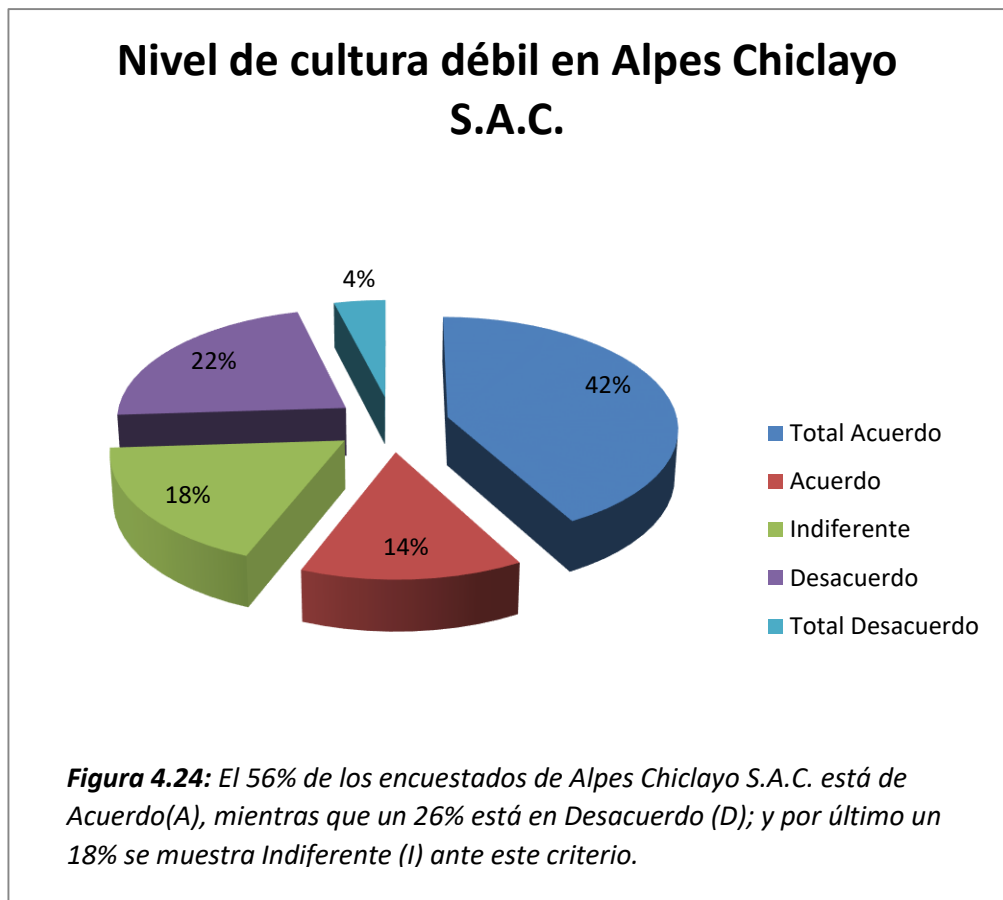
Fuente: Tabla 4.23

Tabla 4.24

Nivel de cultura débil en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 21 | 7 | 9 | 11 | 2 | 50 |
| <i>Cultura débil en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 42% | 14% | 18% | 22% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



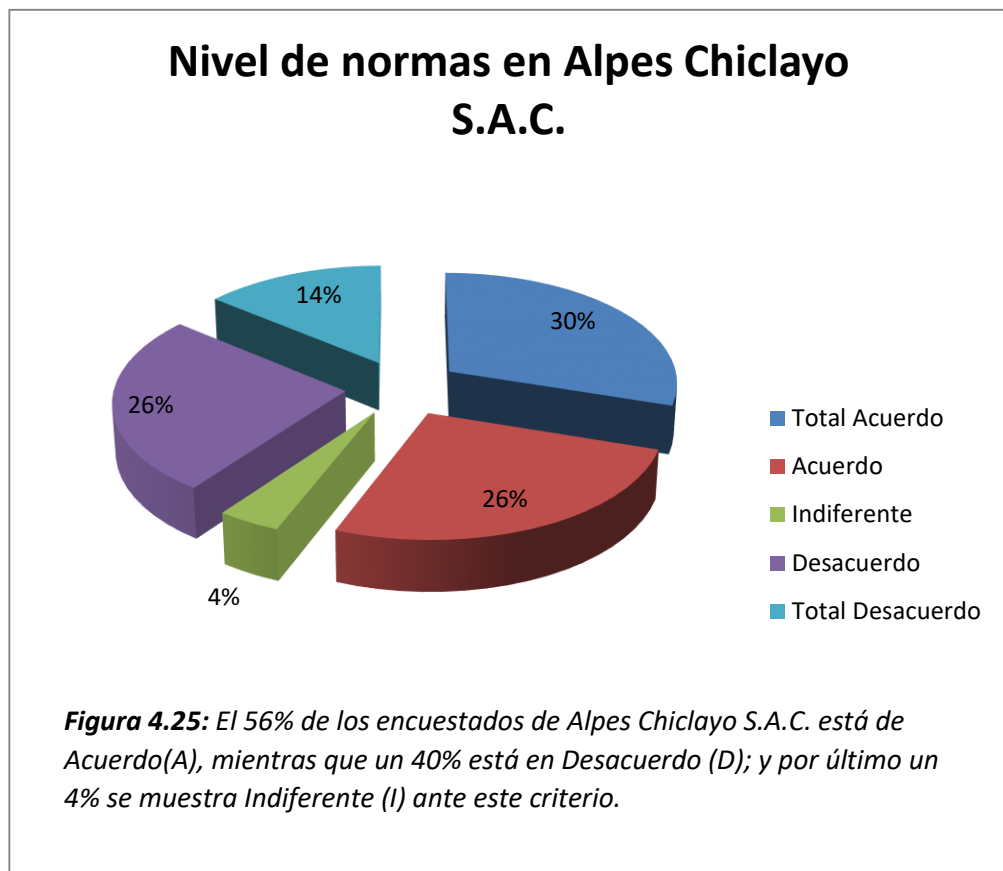
Fuente: Tabla 4.24

Tabla 4.25

Nivel de normas en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|----|-----|-----|-------|
| | 15 | 13 | 2 | 13 | 7 | 50 |
| <i>Normas en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 30% | 26% | 4% | 26% | 14% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



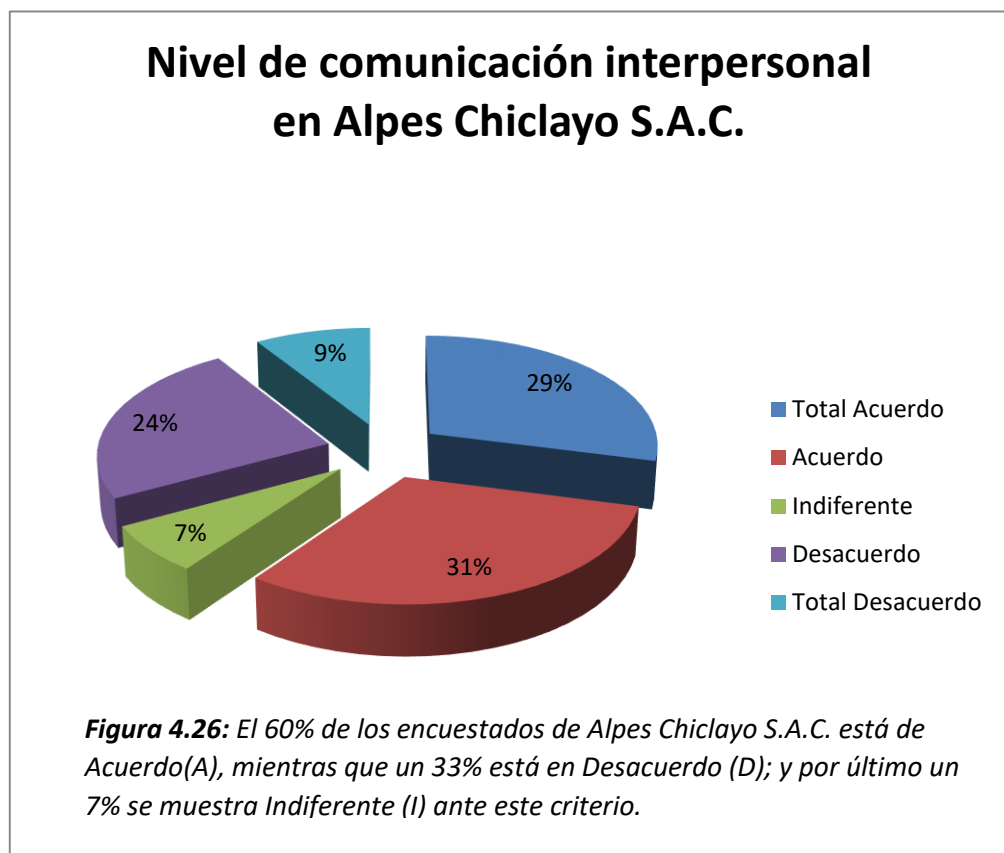
Fuente: Tabla 4.25

Tabla 4.26

Nivel de Comunicación interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|----|-----|----|-------|
| | 29 | 31 | 7 | 24 | 9 | 100 |
| <i>Comunicación interpersonal en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 29% | 31% | 7% | 24% | 9% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



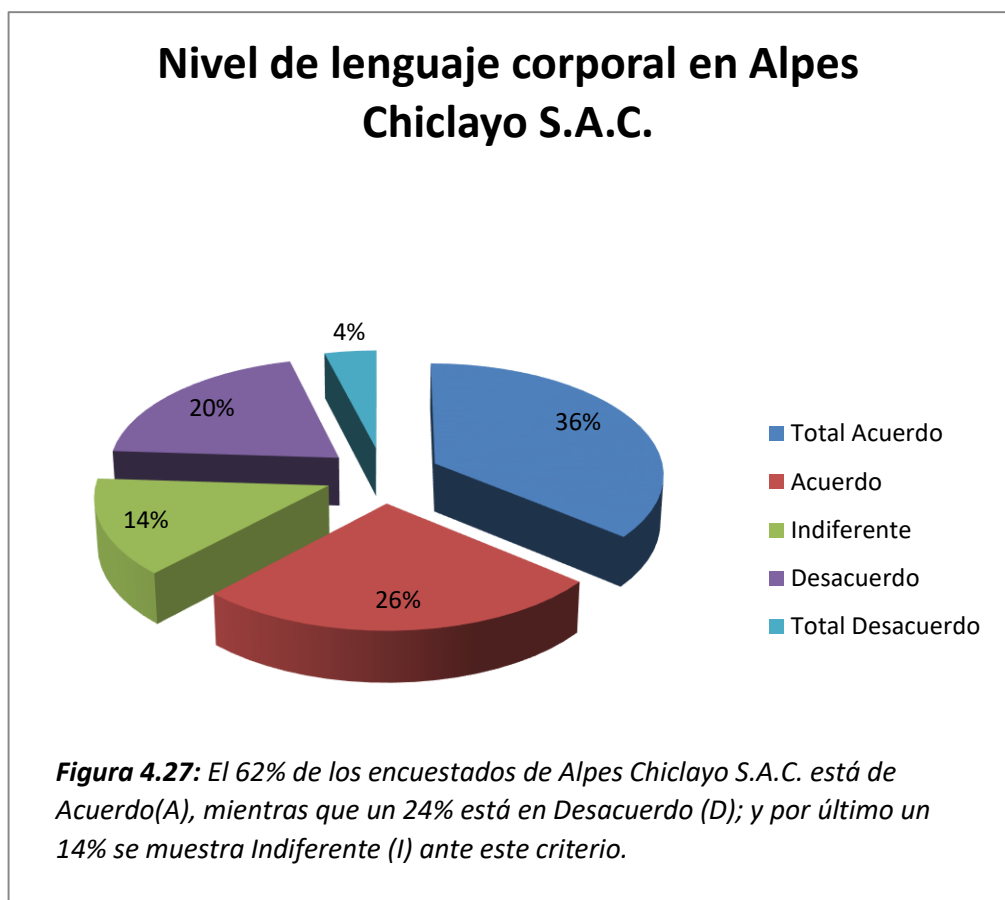
Fuente: Tabla 4.26

Tabla 4.27

Nivel de Lenguaje corporal en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 18 | 13 | 7 | 10 | 2 | 100 |
| <i>Lenguaje corporal en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 36% | 26% | 14% | 10% | 4% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



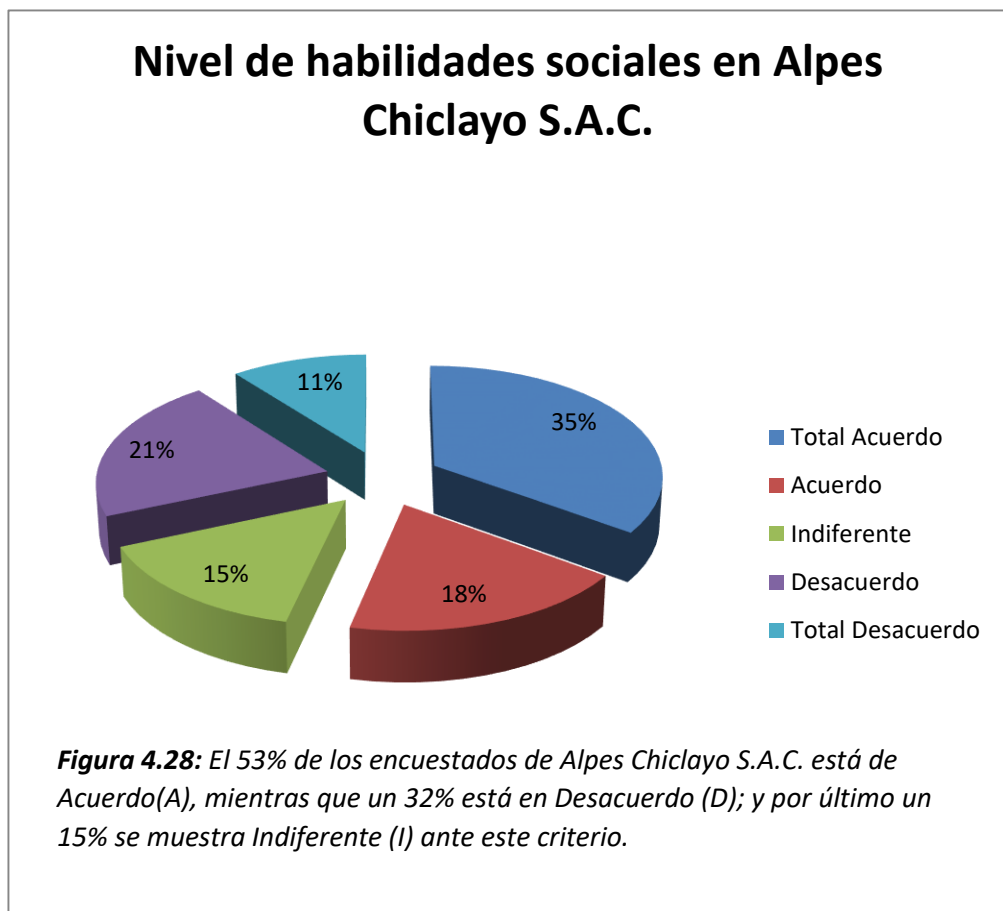
Fuente: Tabla 4.27

Tabla 4.28

Nivel de habilidades sociales en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 70 | 37 | 30 | 42 | 21 | 200 |
| <i>Habilidades sociales en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 35% | 19% | 15% | 21% | 11% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.28

4.1.3. Por Variable.

Tabla 4.29

Nivel de Cultura Organizacional en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 161 | 102 | 95 | 129 | 63 | 500 |
| <i>Cultura Organizacional en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 29% | 19% | 17% | 23% | 11% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



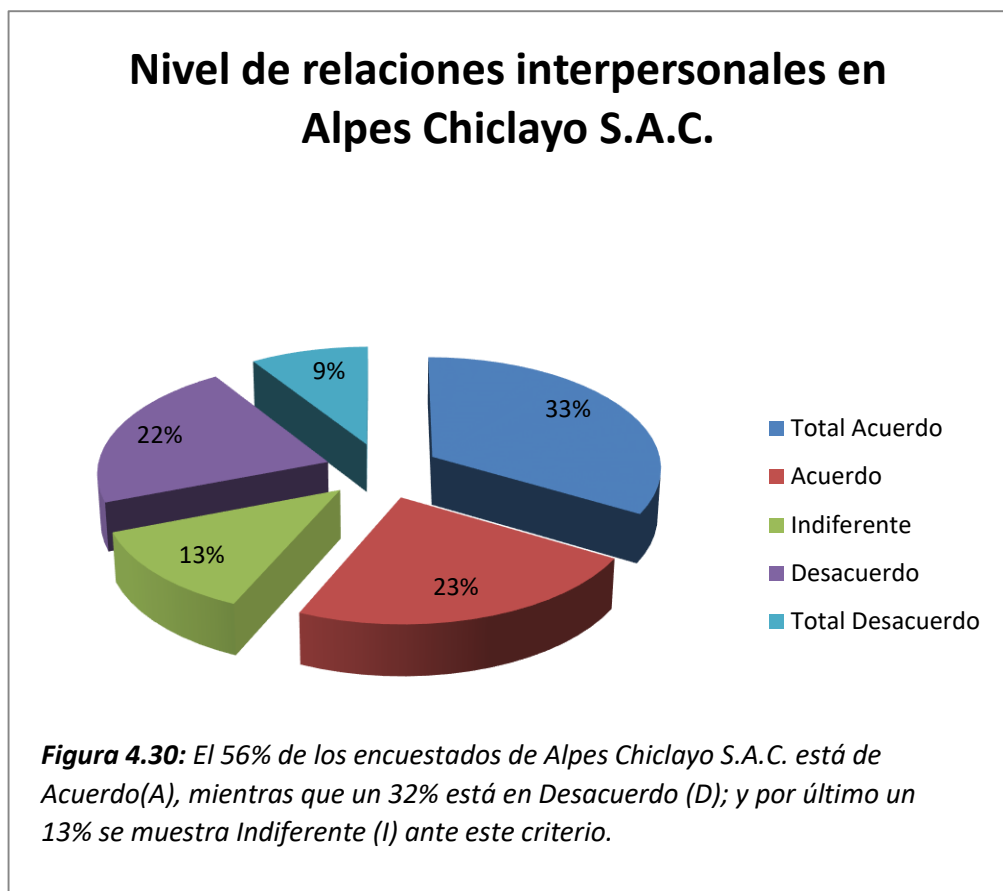
Fuente: Tabla 4.29

Tabla 4.30

Nivel de Relaciones Interpersonales en Alpes Chiclayo S.A.C.

| | TA | A | I | D | TD | Total |
|--|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 117 | 81 | 44 | 76 | 32 | 350 |
| <i>Relaciones Interpersonales en Alpes Chiclayo S.A.C.</i> | 33% | 23% | 13% | 22% | 9% | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de Mayo.



Fuente: Tabla 4.30

4.2. Discusión de resultados

Objetivo específico 1: Diagnosticar la cultura organizacional que existe en la empresa Alpes Chiclayo SAC.

En lo que corresponde a la cultura organizacional diagnosticada en la empresa en la empresa Alpes Chiclayo SAC se ha obtenido los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable independiente:

La dimensión cultura burocrática identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 48% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.19 por lo que las reglas no son vigiladas totalmente por los gerentes y las responsabilidades que se le designan son tediosas para algunos colaboradores. Según Luna y Pezo (2005) afirma que si se da este tipo de cultura para mejorar el control, se debe implementar normas, procedimientos, rutinas laborales que lleve a superar obstáculos o aquellas fallas por parte de los trabajadores de tal forma que sea más eficiente en su puesto de trabajo.

La dimensión cultura de clan identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 40% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.20 por lo que no se muestra un compromiso total por parte de todos los trabajadores ante los objetivos de la empresa y no se está dando el trabajo en equipo lo cual es dificulta el liderazgo dentro de las jornadas de trabajo. Según Bermejo y López (2014) afirma que si se da este tipo de cultura permitirá el desarrollo humano, el trabajo en equipo, la participación de los trabajadores y el compromiso de todos con la

organización, a la que se considera como una gran familia; además en ella se fomentará el liderazgo.

La dimensión cultura emprendedora identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 59% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.21 por lo que se da una innovación en los puestos de trabajo y asumen con perseverancia los posibles riesgos al tomar decisiones dentro de las jornadas laborales. Según Marín (2014) señala que si se da este tipo de cultura; es decir, si se cuenta con un conjunto de habilidades, conocimientos, cualidades por parte de los trabajadores, se podrá gestionar los proyectos de una manera efectiva y promover al desarrollo organizacional de la empresa.

La dimensión cultura de mercado identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 53% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.22 por lo que los objetivos de la empresa están orientados al crecimiento de la rentabilidad y algunos trabajadores son remunerados acorde a su desempeño laboral. Según Hellriegel y Slucum (2004) afirma que la cultura de mercado permitirá direccionar a los trabajadores hacia los objetivos generales, especialmente aquellos que son financieros; a la vez permitirá el posicionamiento de la empresa ante la competencia.

La dimensión cultura fuerte identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 53% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.23 por lo que los valores que forjan los colaboradores promueven un buen desempeño ante los procesos administrativos. Según Robbins y Dávila (1998) afirma que este tipo de cultura toma muy en cuenta la intensidad de los valores y con una mayor definición, de

esta manera se promoverá conductas adecuadas dentro de las jornadas laborales en la empresa.

La dimensión cultura débil identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 56% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.24 por lo que los colaboradores realizan sus actividades de manera normal en el tiempo requerido por la empresa. Según Vargas (2000) en una cultura débil los valores centrales de la organización no son aceptados ni compartidos por todos los miembros de la organización, les falta claridad y firmeza.

La dimensión normas identificadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC señalan que un 56% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.25 por lo que los colaboradores mantienen un buen comportamiento ante sus actividades rigiéndose a las normas establecidas por la empresa. Según López (2005) las normas son aquellas que regulan las conductas de los individuos, mandan, ordenan, prohíben y amenazan con la correspondiente sanción si no se cumple lo ordenado, de esta manera los trabajadores estarán ligados a cumplirlas para un mayor rendimiento.

Por otro lado, Libreros (2011). Colombia. Se propuso demostrar la relación que se presentaba entre la cultura organizacional y el bienestar social. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional, tomando como muestra el 50% de los servidores públicos, a quienes se les aplicó a una encuesta, aunado a eso se realizaron cuatro entrevistas a servidores públicos. A través de los resultados se contrastaron las

percepciones de los docentes, personal administrativo y servidores públicos.

Objetivo específico 2: Identificar las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

En lo que corresponde a las relaciones interpersonales identificadas en la empresa en la empresa Alpes Chiclayo SAC se ha obtenido los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable dependiente:

La dimensión comunicación interpersonal identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 60% está de acuerdo como se muestra en la Tabla 4.26 por lo que se muestra un bienestar psicológico dentro de la comunicación entre los colaboradores manteniendo una buena calidad de vida dentro de su puesto de trabajo. Según Estanqueiro (2006) afirma que saber escuchar, más que saber hablar, es el gran secreto de la comunicación interpersonal en donde el oyente atento e interesado cautiva a los otros, en la medida en que les da la importancia que desean ,de este modo, abre el camino para ser escuchado y también respetado.

La dimensión lenguaje corporal identificado en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 62% como se muestra en la Tabla 4.27 está de acuerdo por lo que las expresiones por parte de los colaboradores son las más apropiadas en su puesto de trabajo. Según Rebel (2000) el lenguaje corporal es una forma de expresión que abarca múltiples planos, por lo que si se aplica en su totalidad mejorará las expresiones verbales mejorando el lazo de comunicación.

La dimensión habilidades sociales identificada en la empresa Alpes Chiclayo SAC señala que un 53% está de acuerdo como se muestra la Tabla 4.28 por lo que se muestra una conducta interpersonal, una conducta apropiada, conducta ante la tarea y una aceptación de compañeros por parte de los trabajadores de una manera media. Según Peñafiel y Serrano (2010) las habilidades sociales se emplean para destacar ante la competencia mediante los rangos sociales y los estímulos adquiridos en el proceso de aprendizaje.

Así mismo, Carrasco (2011). Lambayeque. Se buscó encontrar la relación presente en la cultura y el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones. Para alcanzar el objetivo la investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo de alcance correlacional con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transaccional, trabajando con una población y muestra de 86 colaboradores. Se concluyó la relación entre las variables pues la cultura era directamente proporcional al desempeño, pues se demostró que influía significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones de Lambayeque.

Objetivo específico 3: Determinar la correlación entre cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

Referente al grado de influencia entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Alpes Chiclayo SAC, mediante el programa estadístico SPSS se ha obtenido un grado de correlación Spearman de 0.824 respectivamente (Figura 3.2). Según Martínez (2012) señala que si la relación es mayor a 0.72 y se aproxima a 1 será una relación buena entre las dos variables estudiadas, esto nos quiere decir que la cultura organizacional influye positivamente en las relaciones interpersonales.

Objetivo general: Determinar la influencia entre cultura organizacional y las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión se ha conseguido que si existe influencia entre la cultura organizacional y relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo SAC por tanto se acepta la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula respectivamente.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

Plan de mejora de las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo SAC

AUTORES:

Bach. Alarcón Quispe Mayra Lizet

Bach. Ruiz Estela Yanina Karito

ASESOR

Dr. Mego Núñez Onésimo

CHICLAYO – PERU

2016

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de un plan de mejora de las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo SAC, facilitará la optimización del desempeño de los colaboradores, por tal motivo se determinan las estrategias, que poseen la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos. El presente documento contiene las estrategias y lineamientos relacionados a la cultura organizacional para mejorar las relaciones interpersonales. Las estrategias deberán ser ejecutadas según lo establecido, en el corto, mediano o larga temporalidad además, se debe tomar en cuenta que los colaboradores deben seguir adquiriendo conocimientos y siendo partícipe de actividades, por tal motivo se debe ir evaluando el progreso de las metas e ir renovándolas para lograr el objetivo deseado. La propuesta está elaborada por medio de un cuadro en el que se plantearán los objetivos, metas y actividades correspondientes.

5.2. Objetivos

5.2.1. Objetivo General

Mejorar las relaciones interpersonales en la empresa
Alpes Chiclayo SAC

5.2.2. Objetivos Específicos

- a) Realizar talleres al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC
- b) Ejercer actividades integradoras al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC
- c) Ejercer actividades sociales al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC
- d) Establecer incentivos grupales al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC

5.3. Diagnostico situacional

5.3.1 Visión

Los Alpes, será una organización líder e innovadora a nivel internacional, pues será sinónimo de calidad y garantía, logrando satisfacer las exigencias de los clientes más exquisitos, y ofrecerá novedosas alternativas de consumo, contribuyendo al desarrollo e imagen del país.

5.3.2 Misión

Los Alpes, ofrece un servicio personalizado, en el lugar y momento oportuno, por sus sólidas relaciones comerciales puntual buscando formas sólidas relaciones comerciales en el exterior cumpliendo de manera precisa cualquier demanda del exterior por productos alimenticios peruanos. Así mismo la empresa tiene como prioridad, apoyar a los agricultores, brindando capacitaciones,

proporcionando semillas y recursos formando así alianzas estratégicas con los principales productores nacionales

5.3.3 Valores

Innovación: porque la organización se mantendrá en la constante búsqueda de nuevas e ingeniosas soluciones que permitan alcanzar la diferenciación y satisfacer plenamente los exigentes requerimientos de nuestros clientes.

Liderazgo: porque la organización tendrá la iniciativa de convocar a los actores internos y externos que le permita formar un equipo de trabajo, con la finalidad de liderarlos.

Confianza: porque se buscará el cumplimiento permanente del compromiso organizacional.

Compromiso: porque la organización se esforzará de la mejor manera por satisfacer eficientemente las necesidades de los clientes.

Transparencia: La entrega de información confiable y oportuna que permita una adecuada toma de decisiones será factor clave en nuestra gestión. La transparencia genera confianza y la confianza genera valor, por lo que sólo con ella podremos ser exitosos.

5.4. Plan de actividades

Tabla 5.1. *Plan de actividades*

| Objetivo específico | Actividades | Periodo | Responsable |
|--|--|----------------|--------------------|
| Realizar talleres al personal de Alpes Chiclayo SAC | Contrato de psicólogo | 3 meses | Gerente General |
| Ejercer actividades integradoras al personal de Alpes Chiclayo SAC | Alquiler de cancha deportiva | 1 mes | Gerente General |
| Ejercer actividades sociales al personal de Alpes Chiclayo SAC | Compartir por cumpleaños | 1 mes | Gerente General |
| Establecer incentivos grupales al personal de Alpes Chiclayo SAC | Incentivar económicamente a los trabajadores | 3 meses | Gerente General |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1 se puede apreciar los objetivos específicos con las actividades que se realizarán, el periodo y el costo por cada una de ellas, en este caso el responsable es el gerente general el cual él es el que toma las decisiones respectivas para mejorar las condiciones de sus trabajadores.

5.5. Desarrollo de actividades

Objetivo específico 1

Realizar talleres al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC

Actividad

Contrato de psicólogo

Justificación

El contrato del psicólogo va permitir que los trabajadores promuevan temas de liderazgo contribuyendo al desarrollo personal, mejoren su comunicación y logren el trato por igual entre todos.

Recursos

Humanos y financieros

Periodo

3 meses

Tabla 5.2 *Contrato de psicólogo*

| Actividad | Periodo | Veces al año | Costo (S/.) |
|-----------------------|---------|--------------|-----------------|
| Contrato de Psicólogo | 3 meses | 4 | S/. 1,500.00 |

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 5.2 se visualiza que el contrato del psicólogo es de S/. 6,000.00 (S/. 1,500.00 x 12 meses) ya que los talleres se darán trimestralmente; es decir, cuatro veces al año con la finalidad de que los trabajadores mejoren sus comunicaciones.

Los temas en los talleres que se desarrollarán son los siguientes:

- a) Comunicación interpersonal
- b) Lenguaje corporal
- c) Competencias laborales y sociales

Objetivo específico 2

Ejercer actividades integradoras al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC

Actividad

Alquiler de cancha deportiva

Justificación

Al realizar actividades integradoras permitirá que los trabajadores quiten el estrés laboral y a la vez puedan permitir conocerse como personas y como profesionales contribuyendo al liderazgo y trabajo en equipo

Recursos

Financieros

Periodo

1 Meses

Tabla 5.3 Alquiler de cancha deportiva

| Actividad | Periodo | Costo (S/.) |
|------------------------------|---------|-------------|
| Contrato de cancha deportiva | 1 mese | S/. 140.00 |

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla 5.3 se puede apreciar el alquiler de una cancha deportiva en el que se practicará deportes como el fútbol y el vóley entre los trabajadores el cual cuesta S/. 140.00 y se dará cada mes en el transcurso del año.

Objetivo específico 3

Ejercer actividades sociales al personal de la empresa Alpes Chiclayo SAC

Actividad

Compartir por cumpleaños

Justificación

Los incentivos grupales son con la finalidad de que todos los trabajadores laboren en equipo promoviendo el liderazgo, se sientan comprometidos con la razón de la empresa y a cambio de ello puedan recibir remuneraciones en base a las unidades producidas.

Recursos

Financieros

Periodo

1 meses

Tabla 5.4 *Obsequio por cumpleaños*

| Productos | Unidades | Precio (S/.) |
|-----------------------|----------|------------------|
| Torta | 1 | S/. 40.00 |
| Gaseosa (5 litros) | 2 | S/. 10.00 |
| Piqueos(Bolsa grande) | 1 | S/. 5.00 |
| Total | | S/. 55.00 |

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 5.4 se puede apreciar los productos que se tomaran en cuenta para el compartir de los cumpleaños generando un monto de S/. 55.00 por cada trabajador en el lapso de un año.

Objetivo específico 4

Establecer incentivos grupales al personal de Alpes Chiclayo SAC

Actividad

Incentivar económicamente a los trabajadores

Justificación

Los incentivos grupales son con la finalidad de que todos los trabajadores laboren en equipo promoviendo el liderazgo, se sientan comprometidos con la razón de la empresa y a cambio de ello puedan recibir remuneraciones en base a las unidades producidas.

Recursos

Humanos y financieros

Periodo

3 meses

| Tabla | 5.5 | Actividad | Periodo | Trabajadores | Costo anual (S/.) | |
|---|------------|--|----------------|---------------------|--------------------------|----------|
| <i>Incentivar económicamente los trabajadores</i> | | Incentivar económicamente a los trabajadores | 3 meses | 50 | S/. 40,000.00 | <i>a</i> |

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 5.5 se puede apreciar la cantidad que costará incentivar a los trabajadores, es decir, se invertirá S/. 200.00 por cada trabajador cada trimestre (4 veces al año).

A continuación en la Tabla 5.6 se mostrará aquellos parámetros de producción que deben alcanzar los trabajadores para que se les pueda remunerar económicamente.

Tabla 5.6 *Parámetros de producción*

| Trabajadores | Tiempo | Unidades de producción | Incentivo (S/.) |
|--------------|---------|------------------------|-----------------|
| 50 | 3 meses | 1500 | S/. 10,000.00 |

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 5.6 se puede apreciar la cantidad de trabajadores, el tiempo en que lo realizará, las unidades de producción y el incentivo a recibir los trabajadores que es S/. 10,000.00, es decir, cada trabajador recibiría un adicional de S/. 200.00 en tres meses siempre y cuando logre la cantidad establecida sin descuidar la calidad del producto a fabricar.

5.6. Costo total de la propuesta

A continuación en la Tabla 5.5 se muestra un cuadro resumen del costo total de la propuesta en general en función a los objetivos planteados. Los montos puestos han sido establecidos de manera anual, deduciendo que el presente documento se pensaría aplicar iniciando el año próximo.

Tabla 5.7 *Resumen de la propuesta en general*

| Objetivos | Costo anual (S/.) |
|--|----------------------|
| Realizar talleres al personal de Alpes Chiclayo SAC | S/ 6,000.00 |
| Ejercer actividades integradoras al personal de Alpes Chiclayo SAC | S/. 1,680.00 |
| Ejercer actividades sociales al personal de Alpes Chiclayo SAC | S/. 2,750.00 |
| Establecer incentivos grupales al personal de Alpes Chiclayo SAC | S/. 40,000.00 |
| Total | S/. 50,430.00 |

Fuente: Elaboración propia

5.7 Cronograma de actividades

Tabla 5.8 *Cronograma de actividades*

| Cronograma de Actividades | Meses | | | | | | | | | | | |
|---|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | En | Fe | Ma | Ab | Ma | Ju | Ju | Ag | Se | Oc | No | Di |
| Contrato de psicólogo | x | | | x | | | x | | | x | | |
| Alquiler de cancha deportiva | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Compartir por cumpleaños | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Incentivar económicamente al trabajador | | x | | | x | | | x | | | x | |

Fuente: *Elaboración propia*

5.8 Presupuesto y financiamiento

El presupuesto de la presente propuesta será respaldado por la propia empresa que gracias a su liquidez y solvencia no necesita de ningún financiamiento para poder ejecutar las actividades planteadas anteriormente en este documento.

En la Tabla 5.9 se aprecia las ganancias anuales de la empresa en función a las unidades de producción que realiza con el precio por cada una, en este caso se tomó por centena; es decir S/. 100 por unidad, lo cual fue multiplicado por los periodos de los doce meses del año.

Tabla 5.9 *Ganancias anuales de la empresa*

| Precio por centena | Centenas | Costo (S/.) | Meses | Ganancia |
|--------------------|----------|----------------|-------|------------------|
| S/. 10,000.00 | 25 | S/. 250,000.00 | 12 | S/. 3'000,000.00 |

Fuente: *Elaboración propia*

A continuación en la Tabla 5.10 se presenta la diferencia porcentual entre las ganancia anual de la empresa con el costo total de la propuesta.

Tabla 5.10 *Diferencia entre las ganancias y la propuesta*

| Año | Soles (S/.) | Porcentaje (%) |
|--------------------|------------------|----------------|
| Ganancia Alpes SAC | S/. 3'000,000.00 | 100% |
| Costo de propuesta | S/. 50,430.00 | 1.68% |

Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede apreciar las ganancias de Alpes SAC son muy elevadas debido a su gran demanda en el mercado lo cual sobrepasan el costo total de la propuesta, lo cual equivale solo al 1.68% de las ganancias anuales deduciendo que el presente documento es aplicable.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Respecto a la influencia entre cultura organizacional y relaciones interpersonales en la empresa Alpes S.A.C, se determinó que si existe influencia, por lo que si se aplica una cultura organizacional aumentará las relaciones interpersonales, esto quiere decir que se asocian las dos variables de estudio.

La cultura organizacional que existe en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C se diagnosticó un nivel medio por la conformidad de un 48% por parte de los trabajadores al compartir creencias, costumbres, reglas y valores con los demás colaboradores de la organización de manera normal, no especificando el tipo de cultura que se practica.

Las relaciones interpersonales que existe en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C se identificó un nivel medio por la conformidad de un 56% por parte de los trabajadores al establecer una comunicación interpersonal, un lenguaje corporal y desarrollar habilidades con los demás colaboradores dentro de su ámbito de trabajo de manera común.

Si, existe correlación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C, mediante el coeficiente de correlación Spearman determino 0,824 a lo que significa una influencia positiva considerable al aproximarse a la unidad.

6.2 Recomendaciones

De los resultados obtenidos en la investigación y en base a nuestras conclusiones, planteamos las siguientes recomendaciones:

La gerencia general de la empresa Alpes S.A.C debe tomar en cuenta las necesidades de sus empleados para que se sientan satisfechos con la cultura organizacional que se está dando en la compañía, de tal manera que puedan cumplir con los objetivos a mediano y largo plazo.

El jefe de recursos humanos de la empresa Alpes SAC, debe involucrar a sus trabajadores en capacitaciones y a la vez formar equipos que promuevan el liderazgo con la finalidad de que mejoren las relaciones interpersonales desarrollando habilidades de comunicación en el trabajo.

Se sugiere aplicar la propuesta por haberse comprobado que la cultura organizacional influye en las relaciones interpersonales beneficiando a los trabajadores que laboran en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

REFERENCIA

Amador, R. (1999). Estudio empírico sobre la relación entre la cultura organizacional y el liderazgo en las Cajas de Ahorros Españolas. Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

Antezana, C. (2013). La importancia de gestionar una buena cultura corporativa. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/04/22/importancia-gestion-buena-cultura-corporativa/>

Arias, C. (2013). Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flor

s_CeciliaTeresa.pdf

Baeza (2015). Cultura Organizacional: la forma de ser de la empresa. Recuperado de: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/eclass/2015/01/2832-614598-9-cultura-organizacional-la-forma-de-ser-de-la-empresa.shtml>

Bermejo, R. J. M., & López, E. M. J. (2014). La innovación continúa en el éxito empresarial.

Cantillo (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013.pdf>

Carrasco (2011) Lambayeque realizo un trabajo de investigación denominado “cultura organizacional como base de las relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones Lambayeque, periodo: Mayo- Diciembre 2009” Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf

Chiavenato (2002). Éxito Gerencial y Cultura. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/cultura-y-clima-organizacional/>

Conde (2015). La cultura en el mundo y en la organización. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/la-cultura-en-el-mundo-y-en-la-organizacion/>

Contreras (2014). Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>

Cruz, C. (2005). Escuelas de la cultura organizacional. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/escuelas-de-la-cultura-organizacional/>

Cújar V., Ramos P., Hernández R. y López P. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. Recuperado: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/rt/printerFriendly/1720/HTML

De Witte, K., y Van Muijen, J.J. (1999). Organizational Culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (4), 497-502.

Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review* 3, 619-654.

Díaz (2013). ¿Qué es la cultura organizacional de una empresa? Recuperado de: <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>

Dubrin (2012). Essentials of Management. United States: Cengage Learning

Estanqueiro, A. (2006). Principios de comunicación interpersonal: Para saber tratar con las personas. Madrid: Narcea.

Fernández (2013). Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html

Godoy (2013). La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la universidad nacional "San Luis Gonzaga" de Ica. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/168618518/Tesis-Para-Optar-El-Grado-de-Magister-en-Educacion-Yrma-Godoy-Pereyra-29-10-2012#download>

Google, (2013). Google Mission Statement. United States: Google Company

Holanda Habelow, E. (2011). La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa. Recuperado de: http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html

Hellriegel D. y Slucum J. (2004). Administración (7ª ed.). México: International Thompson Editores.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (3ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Herrera (2012). La Cultura Organizacional como factor predominante de la productividad en empresas de la provincia de Pisco. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos93/cultura-organizacional-productividad/cultura-organizacional-productividad.shtml>

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf

Libreros (2011). Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca. <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>

López, D. E. (2005). Iniciación al derecho. Las Rozas. Madrid: Delta.

Luna, R. R., & Pezo, P. A. (2005). Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos. Bogotá: Convenio Andrés Bello.

Marín, M. M. B. (2014). Gestión de un pequeño comercio. Madrid: Paraninfo.

Monjas (1999). Programas de enseñanza de habilidades de interacción social: CEPE.

Morales, O. (2011). La cultura organizacional sí importa. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/11/11/la-cultura-organizacional-si-importa/>

Morocho (2012). Cultura Organizacional y Autopercepción del Desempeño Docente en las Instituciones Educativas del Nivel Primaria Red N° 7 Callao. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Morocho_Cultura-organizacional-y-autopercepci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-docente-en-las-instituciones-educativas-del-nivel-primaria-Red-N%C2%B0-7-Callao.pdf

Navarro, P (2012). La importancia de la cultura organizacional en las empresas. Recuperado de: <http://negociosymanagement.com.ar/?p=311>

Ñaupas (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Recuperado de: <http://www.pacarinadelsur.com/recomendados/875-metodologia-de-la-investigacion-cientifica-y-elaboracion-de-tesis>

Ostroff, Ch., Kinicky, A. y Tamkins, M.M. (2003). Organizational Culture and Climate. En Weiner, I.B. (Ed.) Handbook of Psychology, Volume 12 Industrial and Organizational Psychology, Borman, W.C., Ilgen, D.R. y Klimoski, R.J. (Volume Editors). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). Habilidades sociales. Madrid: Editex

Peters y Waterman (1989). En busca de la Excelencia. Barcelona. Editorial Folio. Traducción del original "In Search of Excellence".

Purisaca, Ch. y Villegas, A. (2013). Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa EMTRALAM S.A.C Lambayeque - Chiclayo 2013. Recuperado de:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/439/1/TL_PurisacaChayanEdilberto_VillegasAnguloJhontan.pdf

Rebel, G. (2000). El lenguaje corporal: lo que expresan las actitudes, las posturas, los gestos y su interpretación. Madrid: Edaf.

Rivas, T. (2015). Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales. Recuperado de: http://www.feaps.org/biblioteca/sexualidad_ydi/22_habilidades.pdf

Robbins (1996). Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. 7ª edición. Editorial Prentice Hall, México, año 1996

Robbins, S. P., & Dávila, M. J. F. J. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.

Salazar (2013). En la tesis Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Sánchez, J.C., Alonso, E. y Palací, F.J. (1999). El Concepto de Cultura Organizacional, Sus Fundamentos Teóricos e Investigación en España. Revista de Psicología General y Aplicada, vol. 52, no.2-3, pp. 287-299.

Schein, E. (2011). Organizational culture and leadership. (4a Ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Schein, E. (2011). Organizational Culture and Leadership. 4th edition. California, United States: John Wiley & Sons

Torres, R. Meléndez, H. (2010). Factores Motivacionales para mejorar el clima laboral en los empleados de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Van Allen, G.H. (1994). Failures of Total Quality Management: Products of Leadership and Organizational Culture. Community College Journal of Research and Practice, 18, p. 381-390.

Vargas, H. J. G. (2000). La culturocracia organizacional en México. B - EUMED.

Waldow, R. (2008). "Cuidar: Expresión Humanizadora". 1° ed. Palabra Ediciones. Brasil.

Weber (2007). Organizational Behaviour Google Corporate Culture in Perspective. United States: Grin Verlag

Anexos



ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Determinar la influencia de la cultura organizacional en las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

I. Información específica

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione solo una única respuesta.

TA: Totalmente de Acuerdo
Indiferente

A: De acuerdo

I:

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

| | TA | A | I | D | TD |
|--|----|---|---|---|----|
| 1. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los gerentes vigilan el cumplimiento de las reglas y normas escritas | | | | | |
| 2. Considera usted que acepta con responsabilidad las tareas designadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC | | | | | |
| 3. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe lealtad, compromiso, socialización por parte de sus colaboradores. | | | | | |
| 4. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se práctica el trabajo en equipo. | | | | | |
| 5. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC existe compromiso con la experiencia y la innovación por parte de los colaboradores. | | | | | |
| 6. Considera usted que asume riesgos en su puesto de trabajo en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los objetivos están orientados hacia el crecimiento de las ventas, rentabilidad y participación en el mercado. | | | | | |
| 8. Considera usted que los colaboradores son remunerados de acuerdo a su desempeño en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |
| 9. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente por parte de la administración. | | | | | |
| 10. Considera usted que los colaboradores desperdician su tiempo y no saben por dónde empezar a realizar sus actividades en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |
| 11. Considera usted que existen patrones de comportamiento que incluyen guías con respecto a la manera de hacer las cosas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |
| 12. Considera usted que la comunicación es necesaria para el bienestar psicológico de los trabajadores en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |
| 13. Considera usted que manteniendo relaciones interpersonales con sus compañeros mejorara su calidad de vida en la empresa Alpes Chiclayo. | | | | | |
| 14. Considera usted que sus movimientos corporales, ropa, gestos y expresiones son apropiados. | | | | | |
| 15. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC se evidencia un comportamiento adecuado entre los trabajadores. | | | | | |
| 16. Considera usted que en la empresa Alpes Chiclayo SAC muestra un comportamiento adecuado en el grupo laboral. | | | | | |
| 17. Considera usted que cumple en el tiempo adecuado las responsabilidades asignadas en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |
| 18. Considera usted que existe una igualdad de trato con todos sus compañeros en la empresa Alpes Chiclayo SAC. | | | | | |