

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
EL ASENTAMIENTO HUMANO JUAN PABLO II DE VILLA EN EL AÑO
2018”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

RIOS RODRIGUEZ, ALEXIS LOUIS

**Villa El Salvador
2019**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre Karin por siempre creer en mí y ser un pilar fundamental en mi vida, a mis familiares que me apoyaron durante mi formación profesional y a mi tío Kike que ya no se encuentra con nosotros, pero siempre lo tenemos presente.

AGRADECIMIENTO

A mi madre Karin y hermana Jennifer porque ellas son las que siempre creen en mí, me acompañan y motivan a seguir mejorando día a día, así también a mis familiares y amigos que compartieron conmigo tanto buenos y malos momentos y me acompañaron a seguir adelante.

A mi profesor asesor Andrei Mendigure quien confió en mi tema a investigar, por brindarme su tiempo en la realización de esta investigación, sus conocimientos para la mejora de este proyecto y la facilitación de materiales de guía para la construcción de este trabajo.

A la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Facultad de Ingeniería de Sistemas y Administración de Empresas, Carrera profesional de Administración de Empresas por haberme dado la oportunidad de ser parte de esta gran casa de estudios.

Al presidente Luis Rodríguez y demás dirigentes del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa por su atención y comprensión brindándome su tiempo e información de la organización vecinal para realizar el presente trabajo.

ÍNDICE

1. DEDICATORIA.....	i
2. AGRADECIMIENTO.....	ii
3. LISTADO DE FIGURAS	v
4. LISTADO DE TABLAS.....	vi
5. INTRODUCCIÓN.....	vii
6. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Justificación del problema	9
1.2.1. Justificación Teórica.....	9
1.2.2. Justificación Práctica.....	10
1.2.3. Justificación Metodológica	10
1.2.4. Justificación Social.....	11
1.3. Delimitación del proyecto.....	11
1.3.1. Delimitación Teórica.....	11
1.3.2. Delimitación Temporal	11
1.3.3. Delimitación Espacial.....	11
1.4. Formulación del Problema.....	12
1.4.1 Problema principal	12
1.4.2 Problemas específicos.....	12
1.5. Objetivos del Trabajo de Suficiencia Profesional.....	12
1.5.1. Objetivo General.....	12
1.5.2. Objetivos Específicos.....	13

7. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Antecedentes Nacionales	14
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	16
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Asentamiento Humano	18
2.2.3. Cultura Organizacional	21
2.3. Definición de términos básicos.....	29
8. CAPITULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	32
3.1. Modelo de solución propuesto	32
3.1.1. Presentación de la empresa, objeto de la investigación	32
3.1.2. Aspecto metodológico.....	35
3.2. Resultados y discusión.....	39
9. CONCLUSIONES	58
10. RECOMENDACIONES.....	59
11. BIBLIOGRAFÍA.....	60
12. ANEXOS	63
ANEXO 01: CENTRO VECINAL - JUAN PABLO II DE VILLA	63
ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	64
ANEXO 03: CUESTIONARIO	65
ANEXO 04: RECURSOS EMPLEADOS	66

LISTADO DE FIGURAS

FIGURA 1: ORGANIGRAMA	35
FIGURA 2: ALCANCES DEL REACTIVO 1	40
FIGURA 3: ALCANCES DEL REACTIVO 2	41
FIGURA 4: ALCANCES DEL REACTIVO 3	42
FIGURA 5: ALCANCES DEL REACTIVO 4	43
FIGURA 6:ALCANCES DEL REACTIVO 5	44
FIGURA 7:ALCANCES DEL REACTIVO 6	45
FIGURA 8:ALCANCES DEL REACTIVO 7	46
FIGURA 9:ALCANCES DEL REACTIVO 8	47
FIGURA 10:ALCANCES DEL REACTIVO 9	48
FIGURA 11: ALCANCES DEL REACTIVO 10	49
FIGURA 12: ALCANCES DEL REACTIVO 11	50
FIGURA 13: ALCANCES DEL REACTIVO 12	51
FIGURA 14:ALCANCES DEL REACTIVO 13	52
FIGURA 15:ALCANCES DEL REACTIVO 14	53
FIGURA 16:ALCANCES DEL REACTIVO 15	54

LISTADO DE TABLAS

TABLA 1: CULTURA ORGANIZACIONAL	37
TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	38
TABLA 3: ESCALAMIENTO LIKERT.....	38
TABLA 4: ALCANCES DEL REACTIVO 1	40
TABLA 5: ALCANCES DEL REACTIVO 2.....	41
TABLA 6: ALCANCES DEL REACTIVO 3.....	42
TABLA 7: ALCANCES DEL REACTIVO 4.....	43
TABLA 8: ALCANCES DEL REACTIVO 5.....	44
TABLA 9: ALCANCES DEL REACTIVO 6.....	45
TABLA 10: ALCANCES DEL REACTIVO 7	46
TABLA 11: ALCANCES DEL REACTIVO 8	47
TABLA 12: ALCANCES DEL REACTIVO 9	48
TABLA 13: ALCANCES DEL REACTIVO 10	49
TABLA 14: ALCANCES DEL REACTIVO 11	50
TABLA 15: ALCANCES DEL REACTIVO 12	51
TABLA 16: ALCANCES DEL REACTIVO 13	51
TABLA 17: ALCANCES DEL REACTIVO 14	53
TABLA 18: ALCANCES DEL REACTIVO 15.....	54
TABLA 19: CONSOLIDADO DE LAS DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	55
TABLA 20: RESULTADO DE LAS DIMENSIONES.....	57

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por título Diagnóstico Situacional de la Cultura Organizacional del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, dicha Asociación de pobladores está ubicada en el distrito de Villa el Salvador y fue fundada en el 2004.

El objetivo de este estudio consiste en determinar cuál es la Situación de la Cultura Organizacional, éste estudio fue realizado en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa. Para llevar a cabo esta investigación se realizó una observación de la situación, se realizó una encuesta y entrevista al presidente y a los demás integrantes de la Junta Directiva del Asentamiento Humano en estudio para conocer y obtener información sobre la Cultura Organizacional.

El trabajo está constituido por 3 capítulos. En el primero se detalla la realidad problemática que precisa la situación de la Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa. También tenemos la delimitación del proyecto, la justificación del trabajo donde se explica la trascendencia y relevancia de realizar la investigación, así como los problemas, de acuerdo con las dimensiones y los objetivos que se busca lograr.

El capítulo 2, empieza presentando antecedentes que son trabajos de investigación que preceden y tienen relación al tema de estudio, a nivel nacional e internacional, que aportan a los objetivos de la investigación. Se desarrolla también el marco teórico que detalla los conceptos, dimensiones, características de mi variable de acuerdo con diversos autores. En el capítulo 3 se desarrolla la metodología de la investigación, se abordan datos estadísticos, el tipo de investigación y el diseño con

el que se trabajó, seguido de la presentación de los resultados obtenidos para luego realizar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Juan Pablo II de Villa es un Asentamiento Humano fundado en el año 2004, en de Villa el Salvador, al sur de la ciudad de Lima, en sus inicios esta asociación de vecinos no contaba con una junta directiva. En la actualidad el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa cuenta con una Junta Directiva Central que a través de los años suele ser elegida directamente por la Asamblea General, conformada anteriormente sólo por los titulares de lotes, y en la actualidad por todos los mayores de edad que deseen participar.

De la entrevista realizada al presidente de la Junta directiva del Asentamiento Humano se obtiene que en la organización en general los pobladores quieren alcanzar los objetivos y se tiene un reglamento, pero no siempre se sigue este y la participación general no es la que se esperaría.

Hudson (citado por Lay, 2012) explica que la cultura organizacional es interesante porque ayuda a conocer de qué manera se forma una atmosfera en la que se compromete moralmente a los miembros, teniendo como sustento la afinidad axiológica y supuestos para el soporte de dicha cultura y así lograr la continuidad de la organización en conjunto

López (citado por Lay 2012), nos menciona que la cultura organizacional mayormente ha basado su importancia en el campo empresarial, limitándola a que influye primordialmente en el desempeño económico.

Como consecuencia, la investigación sobre la cultura organizacional en otras organizaciones, como en este caso un Asentamiento Humano aún no ha tenido suficiente atención.

Por lo anteriormente mencionado, en el diagnóstico realizado en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa se observa una débil Cultura Organizacional ya que encontramos una falta de identificación con la organización por parte de pobladores y algunos miembros de la Junta Directiva, estos acontecimientos pueden llevar a que en la organización no se alcancen los objetivos que la organización desea tener en corto y mediano plazo. Esta situación hace necesario saber que la Cultura Organizacional es necesaria en la organización; que le permita conocer sus valores, sus normas, y formas de actuación que caracterizan a sus miembros.

1.2. Justificación del problema

Ñaupas, et al. (2011) argumentan los siguientes tipos de justificación de los estudios:

1.2.1. Justificación Teórica

Ñaupas et al (2011) argumenta que un estudio se justifica teóricamente cuando se reconoce la relevancia que implica investigar aplicando un marco científico, es decir, la investigación debe verificar, rechazar, mejorar o innovar las teorías, conceptos y modelos de otras investigaciones realizadas.

La actual investigación utiliza dicha justificación, ya que se pretende contribuir en el análisis de la cultura organizacional. La importancia de la investigación se sitúa en la existencia de un número limitado de

investigaciones referentes al tema. Esta investigación obtiene justificación teórica puesto que revisa la descripción de la situación actual del objeto de investigación en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.

Para ello se utilizó la estructura factorial de la cultura organizacional que se proponen en la teoría diseñada por Edgard Schein en el año 2009.

El presente trabajo permitirá guiar teóricamente la investigación con el objetivo de generar recomendaciones que ayuden al desarrollo positivo de la cultura organizacional en la organización objeto de investigación, además, servirá como modelo y ejemplo para replicar estudios asociados a las variables de análisis en cuestión.

1.2.2. Justificación Práctica

El estudio se realizó con el objeto de conocer las brechas de la cultura organizacional y las dimensiones que lo componen según la teoría de E. Schein y a la vez demostrar mis capacidades como estudiante, investigador y profesional, para poder brindar solución mediante las recomendaciones descritas en la investigación, buscando desarrollar y generar propuestas para mejorar la cultura organizacional del A.H. Juan Pablo II de Villa.

1.2.3. Justificación Metodológica

Ñaupas et al (2011) señalan que metodológicamente los estudios se explican por las herramientas del contexto investigativo o estudios afines. El uso de estas herramientas varía de acuerdo al propósito y tipo de estudio a ejecutar.

La actual investigación fue realizada de forma descriptiva, donde se aplicó la recolección de información mediante procedimientos y técnicas tales como una entrevista, así también empleando un instrumento de investigación confiable, que es la encuesta, la cual recopilará los datos que luego analizaremos a través de herramientas estadísticas como cuadros y gráficos de tal forma que se recoja la información suficiente y precisa sobre la situación de la Cultura Organizacional. Todo esto justificando los resultados de esta investigación bajo los fundamentos teóricos y experiencia en el entorno laboral.

1.2.4. Justificación Social

Según Ñaupas & Mejía (2011) esta se encuentra presente cuando en la investigación de busca resolver problemas de carácter social que afecten a su vez a un determinado grupo o sector social. Es por eso que la presente investigación permitirá mejorar la situación de la Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.

1.3. Delimitación del proyecto

1.3.1. Delimitación Teórica

La presente investigación se enmarca en los conceptos de cultura organizacional. La investigación se realizará según las teorías de autores como: Schein E., Idalberto Chiavenato, Stephen P. Robbins.

1.3.2. Delimitación Temporal

La presente investigación está orientada en el periodo de 2018.

1.3.3. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, ubicado en la zona denominada Lomo de Corvina, en Villa el Salvador, Provincia y Departamento de Lima.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Problema principal

¿Cuál es la situación de la Cultura organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa? (Lima).

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la situación de los supuestos inconscientes de la Cultura Organizacional de los integrantes de la directiva del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa?
- b) ¿Cuál es la situación de los valores y las creencias expuestas de Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa?
- c) ¿Cuál es la situación de los elementos visibles de la Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de villa?

1.5. Objetivos del Trabajo

1.5.1. Objetivo General

- a) Describir la situación de la Cultura organizacional del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Describir la situación de supuestos inconscientes de la Cultura Organizacional de los integrantes de la directiva del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.
- b) Describir la situación de los valores y creencias expuestas de la Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.
- c) Describir la situación de los elementos visibles de la Cultura Organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Existen múltiples investigaciones sobre el objeto de estudio, los cuales constituyen el marco referencial del presente trabajo.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

- a) Saldaña (2017) investigó la filosofía organizacional y el desarrollo sostenible en una Asociación Campesina de Lima provincia.

El propósito fue determinar cómo influye la cultura organizacional en el desarrollo sostenible en la población antes mencionada. Asimismo, conocer la relación entre las dimensiones de la variable criterio con las dimensiones de la misma.

Resultado del mismo, concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la unidad de análisis. También, una medida baja de la correlación moderada entre la consistencia y el desarrollo sostenible.

- b) Laredo (2003) investigó la cultura organizacional en la Universidad Nacional de Trujillo. Buscó describir el nivel de la cultura organizacional.

El estudio buscó describir la medida de satisfacción de los actores educativos. Asimismo, el nivel del clima organizacional, liderazgo, motivación, el cumplimiento de las actividades programadas, entre otras.

Encontró %s superiores al 50% en relación a cada una de las variables mencionadas.

- c) Vallejos (2014) investigó el binomio filosofía y compromiso organizacional de colaboradores de una Municipalidad distrital de Trujillo.

El propósito fue establecer si la cultura influye en el compromiso organizacional en la unidad de análisis. Para ello, identificó la filosofía aplicada en la población de estudio.

Concluyó que, en la población investigada, la cultura organizacional influye en la variable criterio, siendo la correlación positiva. Además, halló que la Entidad posee un perfil organizacional autoritario benevolente.

Finalmente, concluyó que los colaboradores ejercen en nivel promedio ejercen un compromiso afectivo con la Entidad, y un compromiso de continuidad superior, respecto al compromiso normativo.

- d) Solís (2018) buscó describir la cultura organización de una Entidad financiera de Huancayo en el año 2015. Para ello, comparó la variable criterio de acuerdo a la metodología OCAI.

También, comparó la variable criterio según el género; según el tipo de funciones y la antigüedad laboral.

En el sentido anterior, concluyó que no se encontraron diferencias en la cultura de la organización al comparar en función al género y la antigüedad laboral. No obstante, si se encontraron diferencias, de acuerdo a las funciones asumidas por los empleados.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

- a) Calderón (2013) investigó la asociación entre la filosofía organizacional y la estabilidad laboral en un Universidad Mexicana.

Se propuso también, conocer si la cultura de la Universidad afecta a sus colaboradores. Asimismo, identificar los elementos o aspectos de la cultura que influyen en la variable criterio. A partir de lo anterior, propuso estrategias para promover una cultura organizacional que favorezca la estabilidad laboral.

Concluyó que la cultura afecta la estabilidad en el trabajo, ya que afecta el desempeño. Asimismo, que dicha forma de cultura implantada restringe la forma de actuación de los trabajadores, limitando el comportamiento responsable y el compromiso organizacional.

Por otro lado, resultado del mismo se encontró que no existe sentido de pertinencia de parte de los colaboradores, evidenciado en la escasa

participantes en el aporte de ideas para resolver problemas propios de la organización.

b) Falcones (2014) describió la cultura organizacional de una Organización de Guayaquil, Ecuador.

Se buscó, principalmente, establecer el tipo de cultura más recurrente en la organización.

Para ello, previamente identificó los elementos propios de la cultura organizacional de la empresa en cuestión. Asimismo, identificar las debilidades en los factores que conforman la cultura en la organización.

Encontró un nivel alto de compromiso laboral de los colaboradores de la Organización, evidenciado en la percepción en las oportunidades de crecimiento profesional y en las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Por otro lado, se identificó un tipo de cultura organizacional, dominante. Esto se explica por la autonomía que tienen los empleados para tomar decisiones e implementar cambios en la organización. Además, por el conocimiento y acceso a las normas internas de fácil manejo.

Los resultados antes mencionados conversan con el equilibrio que poseen los trabajadores para balancear las actividades laborales y personales, las cuales favorecen el logro de los objetivos organizacionales de la empresa.

c) Santizo (2018) investigó como influye la cultura organizacional en la motivación de una empresa de Tejido Mexicana.

Como se mencionó, busco establecer la asociación de la variable criterio con la cultura organizacional. No obstante, también descrió el comportamiento, a través de la cultura de la organización.

Además de fijar estrategias de que incidan positivamente en las variables en cuestión.

Resultado del estudio concluyó que la cultura influye en la motivación de los colaboradores de la empresa. Es decir, a medida que la percepción de la cultura sea positiva, la motivación será más alta.

Por otro lado, se encontró el compromiso organizacional de más del 80% de colaboradores de la empresa, reconociendo las normas y el sistema axiológico y filosofía propios de la organización. En otras palabras, las políticas implementadas canalizan el comportamiento esperado de los trabajadores respecto a los estándares esperados en la ejecución de tareas y actividades laborales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Asentamiento Humano

Según el Instituto de Desarrollo Urbano (1998) el asentamiento humano es la agrupación de familias establecidas sin título legal y carentes de servicios básicos, restringidos de acceder al mercado inmobiliario formal (p. 34).

Según lo anterior, se desprende que un asentamiento humano está constituido por un grupo de viviendas en un mismo lugar físico, lo que posteriormente se convierte en una comunidad ya que comparten las mismas necesidades las cuales buscan satisfacer mediante un trabajo conjunto, ideando estrategias para conseguir la mayor estabilidad y comodidad posible dentro de sus posibilidades.

Antecedentes históricos de los Asentamientos Humanos

Los asentamientos humanos se crean en los años veinte de la década de los noventa en la ciudad de Lima. A partir de allí, surgen cambios producto de la disminución de espacios físicos, produciéndose la migración al urbanismo y el establecimiento de políticas de gobierno que ocasionaron las invasiones de parcelas de propiedad del Estado. Desde la década de los cincuenta el Estado posibilitó e hizo factible la ocupación pacífica de sectores periféricos de la ciudad, comúnmente conocidos como populares, caracterizados por poseer niveles de ingresos económicos bajos, entre otros.

De esta manera se crearon asentamientos humanos en zonas periféricas de la ciudad, como la zona este, norte y sur de Lima. Estos asentamientos, inicialmente pequeños crecieron en extensión física y población. No obstante, continuaron empleando materiales rústicos de construcción y recibiendo poca atención gubernamental, como por ejemplo con respecto a los servicios básicos (Instituto de Desarrollo Urbano-CENCA, 1998).

Características físicas y topográficas de los Asentamientos Humanos

Las dimensiones físicas de los terrenos ocupados por los asentamientos hasta en promedio son de 4,5 hectáreas, no obstante, a que el área ocupada es menor en extensión, debido a las características de los espacios ocupados. En promedio, las familias que residen en estos asentamientos no superan las 250 familias, lo que significa que aproximadamente residen 1.000 personas por asentamiento.

Las personas que ocupan dichos terrenos mayormente son de condición económica baja asociado a pobreza. Por lo que, es probable que los jóvenes de dichas familias integren carezcan de trabajo o posibilidades de acceso a la misma. Además, pueden expresar comportamientos violentos. Sin embargo, también es factible la resiliencia de muchos de ellos, quienes forman parte de la economía informal, laborando en el ambulatorio, por ejemplo.

Por otro lado, considerando la demografía de los terrenos ocupados, se dificulta cimentar la vivienda con material noble, además por los costos que ello demanda no solo para la construcción, sino también para trasladar los materiales hasta la zona. Sin embargo, los pobladores generan cambios a partir de las escasas oportunidades de la sociedad y van implementando mejoras a sus viviendas (Instituto de Desarrollo Urbano, 1998).

Saneamiento físico-legal de los asentamientos humanos

Una gran proporción de los asentamientos humanos se constituyeron por invasión. En algunos casos, los propietarios privados, arrendaron temporalmente. En otros casos, hubo promesas de venta de terreno, etcétera. Sin embargo, a la mayoría les hace falta agua, desagüe y electrificación y no

cuentan con los documentos legales que certifiquen la propiedad que habitan (Instituto de Desarrollo Urbano-CENCA, 1998).

2.2.2. Definición de Cultura

Según J. P. Sastre citado por Moles (1978) afirma que, si bien la cultura no justifica las acciones del hombre, esta sí se convierte en representación del sujeto quien se encarga de construirla proyectándose y reconociéndose dentro de ella.

Piñango (2008) menciona un enfoque antropológico en donde habla de la cultura como “un sistema de significados compartidos”, lo cual hace referencia a que se entiende como un conjunto de significados que le dan sentido a un objeto o conducta, además, que determina el modo en que se debe entenderlos. Aclara que, mientras más se comparta y se comprenda este significado por la misma comunidad, se obtendrá un factor cultural como por ejemplo el lenguaje.

Olmos et al (2006) refiere que conceptualmente “cultura desde la perspectiva antropológica, orienta una tendencia a la conformación de familias, agrupaciones, colectivos, asociaciones, organizaciones e instituciones como una manera de responder a la cuestión ¿qué nos hace humanos?” (p. 3).

Según lo anterior, se entiende el concepto de cultura como una facultad inherente del hombre para relacionarse con los demás, de tal forma que se formen lazos, creencias y comportamientos en común, lo cual nos hace ser humanos como tal.

2.2.3. Cultura Organizacional

Existen diferentes conceptos de Cultura Organizacional como:

Chiavenato (2007) afirma lo siguiente: "La Cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización." (Hernández, 2016, p. 32)

Así también Valle (1995) establece que la cultura de una organización es "fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas." (Hernández, 2016, p. 32)

Según Granell (1997) la cultura organizacional se constituye por un conjunto de elementos en común que se comparten y transmiten dentro de una organización, lo cual ha sido de vital importancia para conseguir los objetivos de dicha organización.

Así también Robbins (1996) señala que la filosofía organizacional es un conjunto compartido de conductas a nivel de la organización. En otras palabras, dicha filosofía o cultura es una variable no espuria porque genera impacto y sinergia para cumplir propósitos empresariales (Hernández, 2016, p. 32).

Guedez (1998) dice que la cultura de la organización es el efecto de un proceso cambiante e interactivo de los elementos de la organización (Hernández, 2016, p. 32).

Por otro lado, se concibe dicha variable como un proceso dinámico de componentes y particularidades relacionadas de una organización y de su entorno, expresadas comportamentalmente entre sus integrantes, ligados por el sistema de creencias, actitudes, valores y experiencias en el grupo social (De la Garza, 2012, p. 22).

Por lo tanto, podemos decir, que los miembros de una organización forman parte de un proceso en donde ellos cumplen el rol de compartir de forma interactiva y dinámica sus formas de pensar, sus conocimientos, conductas, valores, experiencias y rutinas, tanto entre ellos mismos como con la sociedad en general. Esto hace que repotencien su sentido de pertenencia y afiancen actitudes que los haga identificarse plenamente con la organización.

Para Schein (2012) la cultura de una organización la componen los aspectos desarrollados o aprendidos por el colectivo en su proceso de resolver óbices y adaptación. De esa manera, se entienden como las maneras de interpretar, concebir o sentir en el contexto circundante (p.22).

Este autor define la cultura como el resultado de un aprendizaje progresivo en el intento de superar el desafío que genera adaptarse a un entorno, así como integrarse entre sí. Una vez se haya descubierto la forma correcta y conveniente de superar dichos desafíos, este aprendizaje está listo para ser compartido con nuevas personas que se integren a la organización, con la certeza de que, en gran medida, es la forma correcta de superar los desafíos descritos.

Dimensiones de la Cultura Organizacional

Shein (2009) señalan que las categorías de la cultura organizacional representan la medida en el que la variable puede ser observable para el espectador (p.56).

En función a ello, estos niveles son:

1. Supuestos inconscientes
2. Valores y creencias expuestas, supuestos y

3. Elementos visibles.

Dimensión 1: Supuestos inconscientes.

De acuerdo con Schein (2004) los supuestos inconscientes “son manifestaciones superficiales y observable, las mismas que posibilitan una cercanía a la cultura organizacional, aunque esta no correspona a la cultura personalmente” (p.28).

Por otro lado, Hellriegel (citado en Lino, 2017, p. 21), señala que, a nivel cultural, los símbolos representan la capa más superficial de la cultura de una organización, es decir, las palabras y la comunicación no verbal tienen un significado diferencial.

Desde otra perspectiva, Alles, dice que en la capa superior se encuentran los marcos de referencia de la cultura manifiesta, esto es, mensajes publicitarios sobre productos y/o servicios de las organizaciones publicados a través de diferentes medios (Lino, 2017, p. 22).

En esta dimensión, se resalta la libertad para crear y modificar las formas que tiene una organización o comunidad para comunicar, expresarse o hacerse visible ante los demás y que los hace diferentes de otras.

Es decir, busca proyectar una imagen al exterior, de acuerdo a lo que los miembros de la comunidad consideren positivo o por la cual ellos quieran ser reconocidos ante la sociedad en general.

Dimensión 2: Valores y creencias expuestas.

De acuerdo con Lay (2012) la dimensión en cuestión “corresponden al nivel intermedio, que coopera en la interpretación de las representaciones observables de la cultura empresarial” (p. 29).

Por su parte, Alles (citado en Lino, 2017) señala como elementos conformantes los comportamientos de los miembros, el lenguaje y las múltiples formas de actuación que caracterizan a la organización (p.22).

Desde la perspectiva de Slocum, los valores organizacionales representan los patrones cognitivos, afectivos y motivacionales que representan como organización. Este sistema axiológico es duradero respecto a la temporalidad, no obstante, a la mutación de sus miembros (Lino, 2017, p. 22)

Aquí se reafirma que la cultura organizacional y sus valores son aprendidos de generación en generación ya que, como se menciona líneas arriba, son “patrones de comportamiento” que difícilmente logran perderse, esto no significa que no existan o no se produzcan variaciones de comportamientos, lenguaje, rutinas, rituales y ceremonias dentro de una organización.

Tercera dimensión: Elementos visibles.

Lay (2012, p. 88) señala que los elementos visibles corresponden a “las percepciones compartidas por los integrantes de la organización. Dichos elementos son el resultado de un proceso de aprendizaje grupal, el cual se ve afectado por los valores del creador o líder de la organización”.

En esta dimensión, se debe resaltar la vital importancia de tener a un líder que guíe en el camino de la consecución de los objetivos de la comunidad en su conjunto, sin dejar de lado los valores y principios que la distinguen. De esta

forma, la comunidad aprenderá a replicarlas y mantenerlas a través del tiempo, lo cual fortalecerá y contribuirá a su satisfacción de pertenecer a la comunidad y continuar en los esfuerzos para lograr los nuevos objetivos planteados.

También, Gallarday (2017) define los elementos visibles como “el patrón comportamental compartido, que abarca las normas, visibles, que facilitan modificar los valores, factibles de observación permanente” (p.23). Para el mismo autor, los elementos visibles lo integran el sistema axiológico, creencias y conocimientos.

Clasificación de la Cultura organizacional

La cultura organizacional involucra un abanico de comportamientos ligados a los valores, actitudes y motivaciones. En esa línea, Gibson et al (citado por Hernández, 2012) categorizan la cultura en función al comportamiento organizacional:

- Cultura burocrática: Fundamentado sobre la base de reglas de carácter política, procedimientos autoritarios, y un conjunto de decisiones tomadas a partir del poder en la cadena de mando.
- Cultura de clan: Se centra en comportamientos tradicionales, trabajo colaborativo, y un conjunto de variables de la psicología positiva, como la autorrealización y el cooperativismo.

- Cultura empresarial: Particularizados por el aprendizaje creativo, adaptativo y dinámico, basado en los riesgos para la adopción de las oportunidades de cambio en la organización.
- Cultura de mercado: Caracterizado por los cambios en el mercado, a partir de las relaciones contractuales que se estableces, siendo escasa la cooperación entre sus integrantes.

Elementos de la Cultura Organizacional.

Schein (2004, p.31) considera que “la cultura organizacional tiene tres estratos. La primera incluye creaciones observables, no interpretables. Luego, se ubican los valores y los aspectos trascendentes para las personas. Finalmente se encuentra el constructo que canaliza el comportamiento”.

Por su parte, Vargas (2007) señala elementos compositivos de la cultura:

- Valores: Sobre la cual se guía el comportamiento de los empleados de la organización.
- Costumbres: Hábito individual o grupal que diferencia a los otros.
- Ritos: Consecuencias repetitivas de actividades que refuerzan el sentido de pertenencia a la organización.
- Historias: Son cuentos o anécdotas narradas o contadas sobre eventos u hechos vinculados a los creadores de los directivos decisores en la organización (Robbins, 1996, p. 625).

De las definiciones anteriores tomadas de diversos autores y de lo investigado, podemos presentar definiciones personales, con las cuales se busca contribuir a un mejor entendimiento de las mismas.

Asentamiento Humano

Es un espacio físico o geográfico, el cual: alberga a familias que no pueden acceder a la compra de un predio formal, carece de servicios básicos regulares como luz, agua, desagüe y recolección de basura, las familias que la habitan no poseen documentos que acrediten que son propietarios del lugar y que les permita vivir ahí, comparten un objetivo en común, que es el de trabajar en conjunto para formar su habitad y para que se respete y reconozca sus derechos. Sus habitantes presentan similitud en sus costumbres, valores, tradiciones, normas de convivencia, lenguaje, comunicación y una historia en común.

Cultura

La cultura se define como un conjunto de modos de vida, costumbres, valores, normas, conocimientos etc., los cuales son compartidos por los miembros que conforman una sociedad o una comunidad, estos miembros acatan normas y comparten recursos que ellos mismos producen. La cultura está relacionada directamente con la sociedad, ya que sin sociedad no existiría la cultura que es la que nos hace seres humanos.

La cultura produce una diferenciación moderada o enorme entre las distintas sociedades existentes, esta diferenciación no se puede someter a un juicio y catalogarla como buena o mala ya que cada sociedad tiene su propio modo de vida, valores y creencias.

Un notable ejemplo de lo anterior es que en occidente se considera un crimen el asesinato deliberado de niños y bebés, pero en la cultura china (oriente) se llegaba a estrangular a las niñas al nacer porque se las consideraba como una molestia para la sociedad.

Cultura Organizacional

Cada empresa, sociedad o comunidad tiene su personal identidad, personalidad, rasgos, políticas, símbolos, tradiciones, reglas, creencias y formas en la que hacen las cosas los miembros que la constituyen, es intangible y cambia a través del tiempo por factores tanto internos como externos. El propósito es fortalecer la cultura organizacional para ayudar a que sus miembros posean un gran sentido de identidad, pertenencia y distinguirlos de las demás organizaciones.

Esta cultura es transmitida mediante la difusión de la historia de cómo se inició la organización, los esfuerzos que implicaron conseguir la posición que actualmente presenta, realización de eventos de integración, celebraciones en fechas especiales.

2.3. Definición de términos básicos

Cultura

Marvin (2004) define cultura como tradiciones y estilos de vida que en su conjunto son aprendidos por una sociedad específica, esto incluye la forma de pensar, de sentir y conducirse.

Organización

Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2004), para ellos, la organización une coordinadamente y utiliza los distintos recursos disponibles con eficiencia con el propósito de alcanzar metas y objetivos. Brindan especial importancia al hecho de que las personas conozcan sus responsabilidades dentro del puesto que ocupan para que la organización funcione como un todo y lograr el éxito deseado en su totalidad posible.

Valores

Son juicios relacionados directamente con la ética a cerca de posturas que pueden ser de carácter imaginarias o reales por las cuales tenemos mayor confianza de realizar según su nivel de provecho para nosotros o para la sociedad. Los valores de una organización se reflejan a través de sus miembros y específicamente de los que la dirigen.

Costumbres

Son todas las acciones, actitudes y actividades que se convierten en algo tradicional dentro de una comunidad o sociedad, se encuentran vinculadas en gran medida con su identificación, su naturaleza y su esencia. Estas son personales y especiales de cada sociedad, esto hace que exista una baja probabilidad de encontrar a dos sociedades con las mismas costumbres, aun cuando territorialmente se encuentren cerca, siempre habrá alguna particularidad que diferencie la una de la otra.

Percepción

La percepción es un proceso cognitivo básico que implica la interpretación sensorial para dar un significado al entorno. La finalidad es percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones (Chiavenato, 2017, p. 98).

Burocracia

Es un proceso administrativo y de gestión establecido como un conjunto de disposiciones y reglas de aplicación específica.

Rito

Es un comportamiento caracterizado por las costumbres y/o ceremonias que celebran las organizaciones que comparten un sistema de normas y de patrones comportamentales.

Misión

Para Ferrel et al. (2010) es el propósito, es lo que hace una organización.

Visión

De acuerdo con Beng (citado en Salazar, 2017, p.36) la visión "es una proyección de la organización, fecha plausible según las aspiraciones de los líderes.

CAPITULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

3.1. Modelo de solución propuesto

3.1.1. Presentación de la empresa, objeto de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, el cual cuenta con una junta directiva, conformada por un grupo de vecinos que viven en el A.H y una población de mil habitantes repartidos en 163 lotes. Juan Pablo II de Villa se encuentra ubicado en la

Avenida José Carlos Mariátegui en el Lomo de Corvina, el costado del Asentamiento Humano “La Encantada”, en Villa el Salvador.

A. Reseña Histórica

El Asentamiento Humano Juan Pablo II se creó el 04 de febrero del año 2004 en Villa el Salvador y originalmente fue llamado Asentamiento Humano 04 de febrero, es a partir del año 2005 que pasa a tener el nombre de Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa. Desde sus inicios han contado con una Junta directiva, la cual ha ido cambiando constantemente a través de los años, es a partir del año 2016 que se establece un Junta Directiva compuesta por 15 dirigentes, encargada de velar y buscar soluciones para el saneamiento físico legal del asentamiento humano, esta Junta Directiva se ha mantenido hasta el año 2019 y continua a cargo.

B. Misión

Dotar de todos los servicios básicos a cada lote de terreno; lograr la participación de todos los asociados y pobladores para el desarrollo integral de la asociación, lo que permitirá elevar el nivel cultural, social y económico de los asociados; estrechar lazos institucionales de apoyo solidario entre todas las instituciones de la zona, teniendo por objetivo mejorar las condiciones de vida de la población; promover mediante proyectos la capacitación de los asociados en toda actividad comercial o industrial que permita elevar el nivel económico de los asociados.

C. Visión

Adquirir para cada uno de sus asociados un terreno propio, cumpliendo con los requerimientos establecidos por ley; logra el Saneamiento Físico – Legal y la titulación individual.

D. Directorio

La Junta Directiva se encuentra estructurada por el presidente, el vicepresidente y otros 13 dirigentes.

- Presidente, Luis Alberto Rodríguez Sías
- Vicepresidente, Roberto Sandoval Meza
- Secretario de Organización, Víctor Raúl Acuña Cahuana
- Secretaria de Actas, Sabina Gladis Tadeo Agüero
- Secretaria de Economía, María Edita Sosa López
- Secretarios de Deporte y Cultura, Jorge Trinidad Zarzosa y Rosario Sias García
- Secretaria de Asistencia Social, Tania Molina Justo
- Secretarios de Prensa y Propaganda, Homar G. Pasache Viera y Karin J. Rodríguez Sías
- Secretario de Disciplina, Simón Laríco Laríco
- Vocales, Claudio Chire León, Gina Villacorta Meza y Raquel Del Águila Sinti
- Fiscal, Celso Víctor Pérez Surco

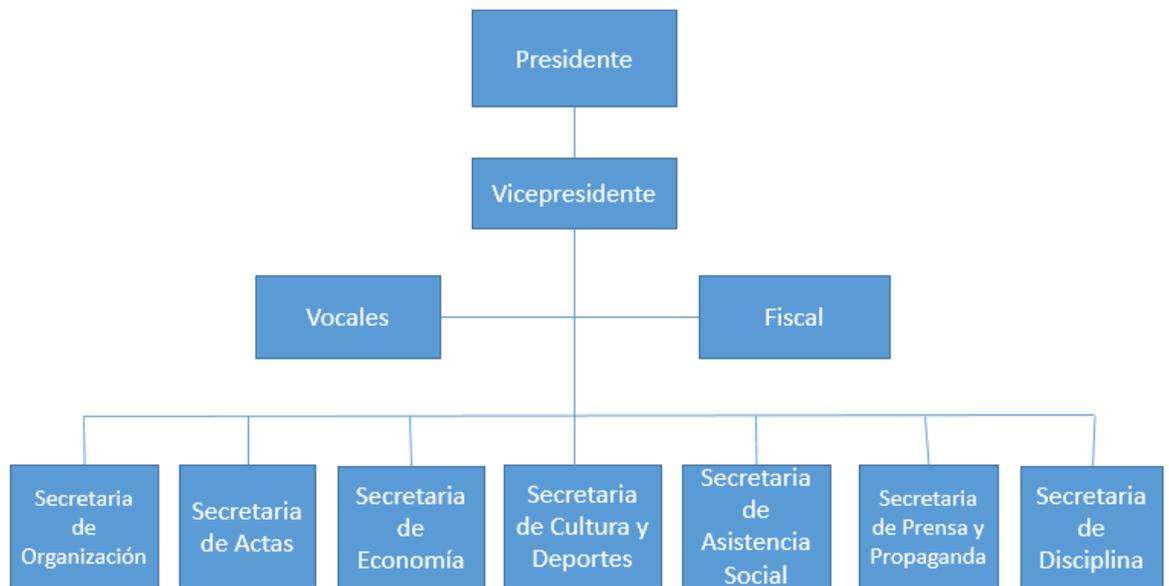


Figura 1: Organigrama
Elaboración Personal

3.1.2. Aspecto metodológico

A. Tipo de investigación:

Este trabajo es de carácter Aplicada, porque se observó y describió cada punto requerido del problema específico de la Cultura Organizacional del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa. También; porque los resultados pueden ser aplicados en investigaciones futuras y ser útiles para la sociedad, tal como se explicó en la justificación metodológica de la investigación.

B. Nivel de investigación:

La investigación es descriptiva, ya que se describen el comportamiento de una variable a nivel porcentual.

Según Méndez (2001) la investigación descriptiva identifica características de la unidad de análisis, particularmente los patrones actitudinales, por medio del cual se describen las variables de la investigación (p.127).

C. Diseño de la Investigación:

Diseño es no experimental, debido a que se realiza una medición en un momento único, sin manipular las variables.

E. Población y muestra:

Población:

Para Bernal (2006) se llama población a la cantidad total de los elementos que están relacionados con la investigación, también se la considera como el compuesto de las unidades muestrales.

La población total para esta investigación está constituida por 15 dirigentes nombrados del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa - 2018.

Muestra:

Se cree conveniente tomar como muestra al total de la población, es decir una muestra censal, porque aporten la

información requerida para el estudio. Por lo tanto, la muestra fue de 15 dirigentes nombrados del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa - 2018.

F. Variable: Cultura Organizacional

Tabla 1: Cultura Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores
Cultura Organizacional	Supuestos inconscientes	Patrón de comportamiento Ritos y creencias
	Valores y creencias expuestas	Visión y misión institucional Objetivos institucionales Filosofía organizacional
	Elementos visibles	Percepción del grupo Conducta del grupo Actuación del grupo

Fuente. Elaboración personal

G. Técnicas e instrumentos de Investigación:

Para la recopilación de la información, se realizó una entrevista al presidente de la Junta Directiva, como técnica de recolección de datos.

Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario, el cual contiene 15 ítems o interrogantes, los cuales fueron medidos en escalamiento Likert y que a la vez contienen las dimensiones de la

Cultura Organizacional, esta técnica será utilizada para saber las perspectivas que tiene cada miembro de la organización.

Tabla 2: Distribución de ítems del instrumento

Variable	Dimensión	Ítems
Cultura Organizacional	Supuestos inconscientes	De 1 a 5
	Valores y creencias	De 6 a 10
	Elementos visibles	De 11 a 15

Fuente: Elaboración personal

La valoración de esta escala tipo Likert presenta cinco alternativas de respuesta de forma ascendente y cada opción de respuesta representa el grado de acuerdo en que se encuentre el cliente con respecto a cada planteamiento.

Tabla 3: Escalamiento Likert

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

Elaboración personal

Se empleó el SPSS Statistics versión 22 y el Microsoft Excel para procesar la información recolectada.

Como técnica de análisis e interpretación de resultados, estos se presentan mediante tablas y gráficos. Para luego proceder al análisis e interpretación individual de cada ítem, basándose en los %s y/o ns de las respuestas obtenidas.

3.2. Resultados y discusión

A. Análisis e interpretación

Con el propósito de conocer la situación de la cultura organizacional, se procedió a realizar la encuesta al grupo de interés, los dirigentes, en el Asentamiento Humano JUAN Pablo II de Villa, utilizando el planteamiento de Schain.

La presentación de los resultados se realiza mediante los indicadores y/o componentes que contiene el modelo aplicado.

Ítem 1: Estoy de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones.

Tabla 4: Alcances del reactivo 1

	n	%
A veces	8	53,3
Casi siempre	6	40,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

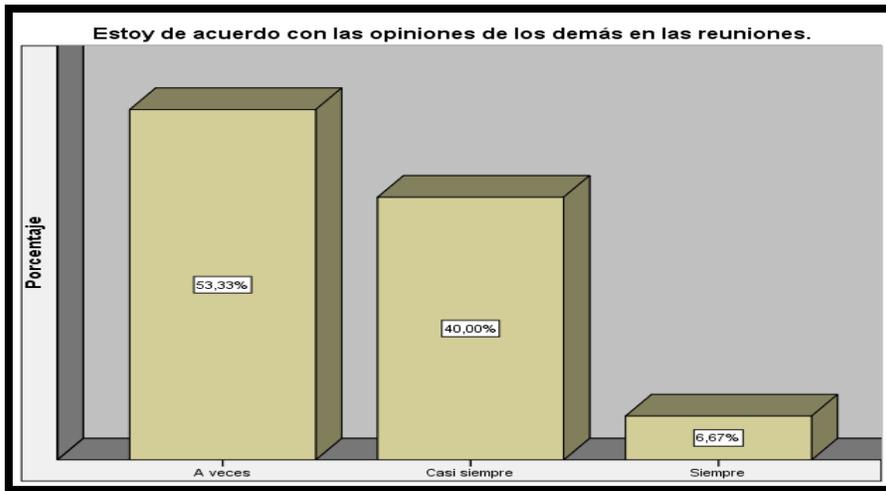


Figura 2: Alcances del reactivo 1

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

De acuerdo la figura se obtiene que más de la mitad dirigentes, un 53,3%, sólo a veces está de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones, es decir, encuentran algo con lo que no están de acuerdo y un % menor de dirigentes, un 6,7%, siempre está de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones.

Ítem 2: Expreso comentarios oportunos según el tema que se toca en las reuniones.

Tabla 5: Alcances del reactivo 2

	n	%
Casi nunca	2	13,3
A veces	9	60,0
Casi siempre	3	20,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

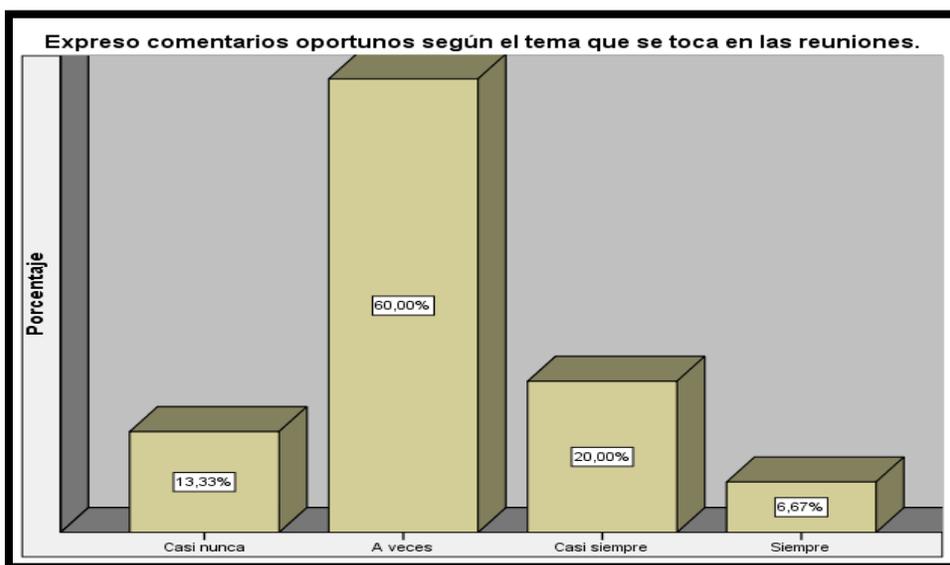


Figura 3: Alcances del reactivo 2

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se encontró un 60% de ellos sólo a veces expresa comentarios oportunos y/o relacionados al tema que se toca en las reuniones, es decir, mayormente no participan mucho en las reuniones o abordan temas diferentes al que los reúne y un menor % de dirigentes.

Ítem 3: Estoy de acuerdo y respeto los reglamentos de la organización.

Tabla 6: Alcances del reactivo 3

	n	%
Casi siempre	6	40,0
Siempre	9	60,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

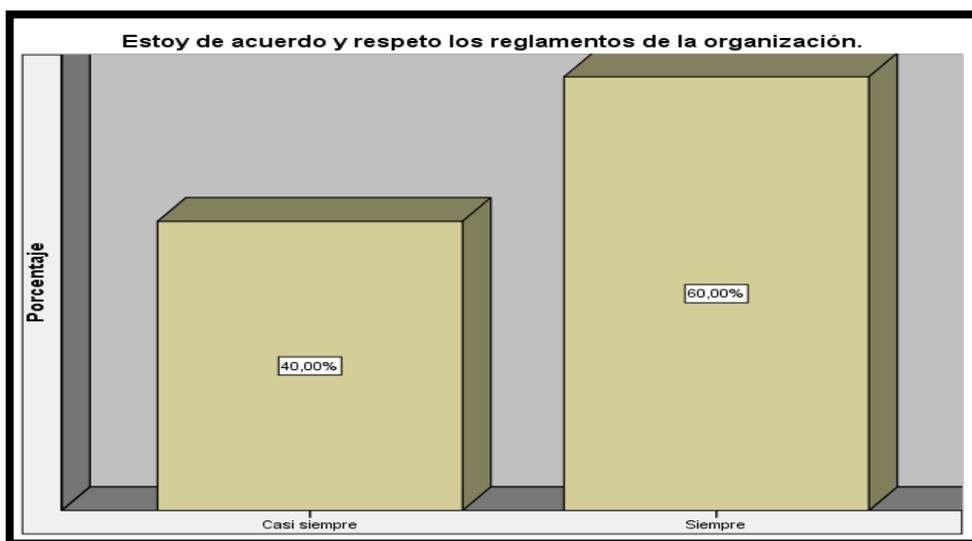


Figura 4: Alcances del reactivo 3

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se observa la mayoría de los dirigentes, un 60% de ellos está de acuerdo y respeta los reglamentos del Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa y un 40% de los dirigentes casi siempre está de acuerdo y/o respeta los reglamentos de la organización.

Ítem 4: Participo en las actividades para identificarme con la organización.

Tabla 7: Alcances del reactivo 4

	n	%
A veces	6	40,0
Casi siempre	4	26,7
Siempre	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

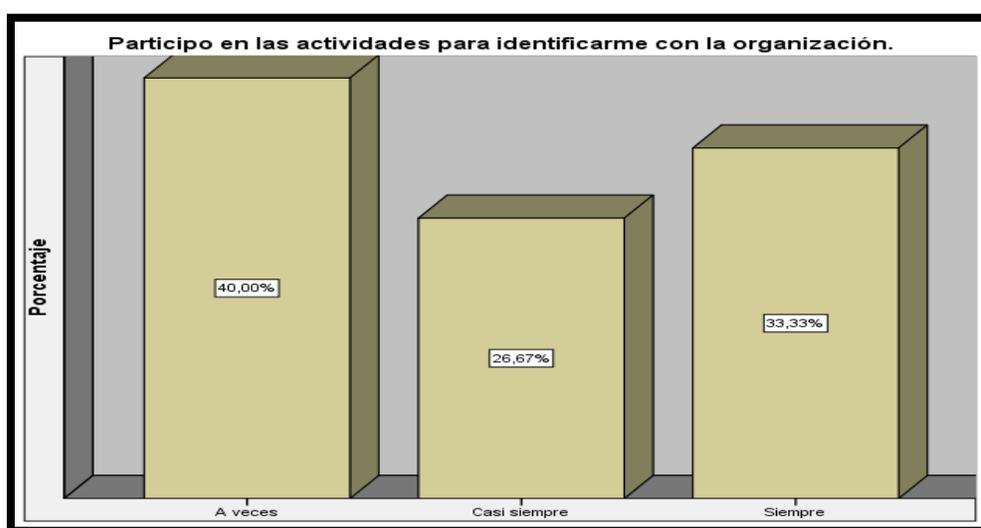


Figura 5: Alcances del reactivo 4

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se evidencia la mayoría de los dirigentes encuestados, un 40% de ellos sólo a veces participa en las actividades de la organización, es decir, no participan tan seguido porque no se sienten muy identificados con la organización y/o por falta de tiempo y un 33.3% de dirigentes expreso que siempre participa en las actividades.

Ítem 5: Siento que mis propuestas y/o creencias son valoradas por los demás en las reuniones.

Tabla 8: Alcances del reactivo 5

	n	%
Nunca	1	6,7
Casi nunca	2	13,3
A veces	10	66,7
Casi siempre	1	6,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

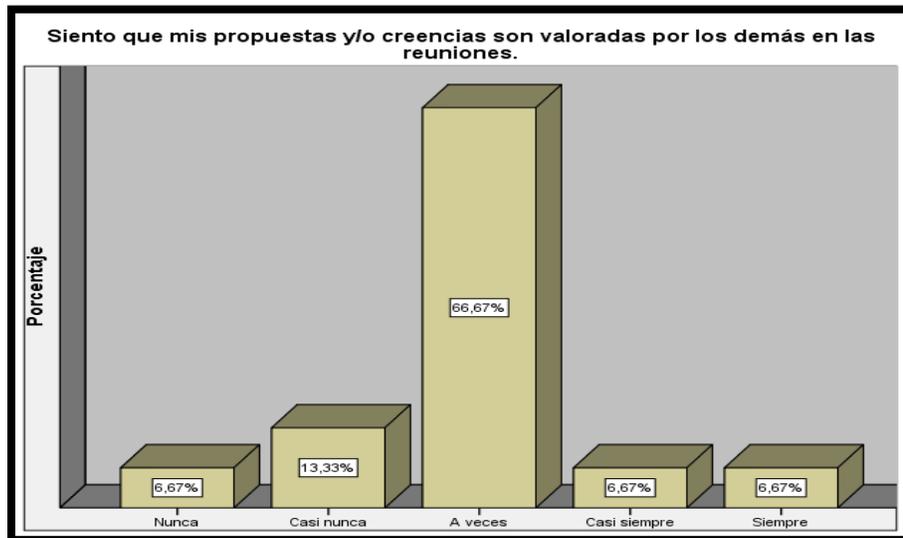


Figura 6: Alcances del reactivo 5

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se muestra que la mayoría de los dirigentes encuestados, un 66,7% expreso que sólo a veces siente que sus propuestas y/o creencias son valoradas por los demás en las reuniones de la Junta Directiva y un 6,7% de los dirigentes siente que siempre son valoradas sus propuestas y/o creencias en las reuniones.

Ítem 6: Percibe que el presidente de la Junta practica los valores, siendo ejemplo a sus dirigentes.

Tabla 9: Alcances del reactivo 6

	n	%
Casi siempre	9	60,0
Siempre	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

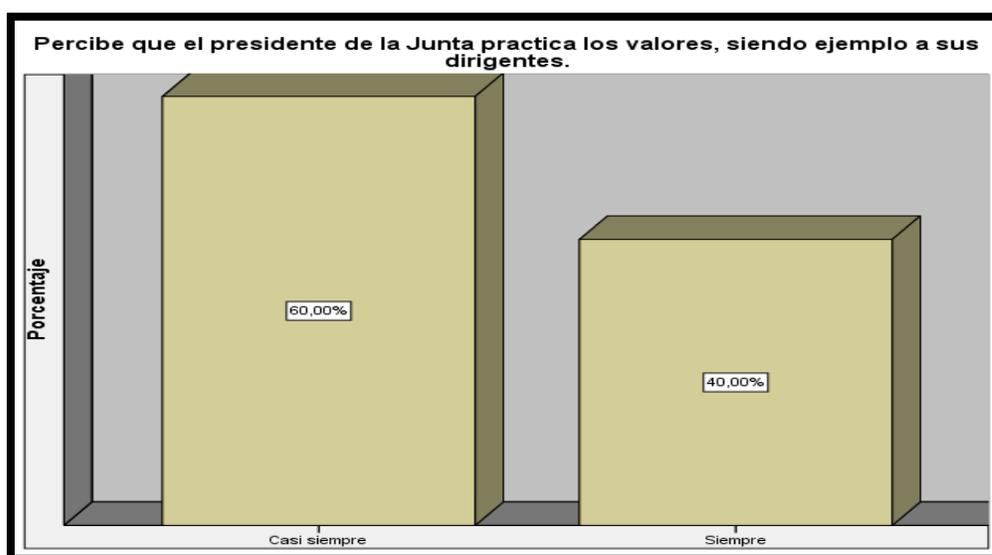


Figura 7: Alcances del reactivo 6

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Observamos que un 60% de los dirigentes encuestados considera que casi siempre el presidente de la Junta Directiva practica los valores y un 40% de los encuestados expreso que siente que el presidente siempre practica valores y sirve de ejemplo para los demás dirigentes.

Ítem 7: Siente que en la mayoría de lo posible las metas siguen los objetivos establecidos anualmente.

Tabla 10: Alcances del reactivo 7

	n	%
A veces	7	46,7
Casi siempre	7	46,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

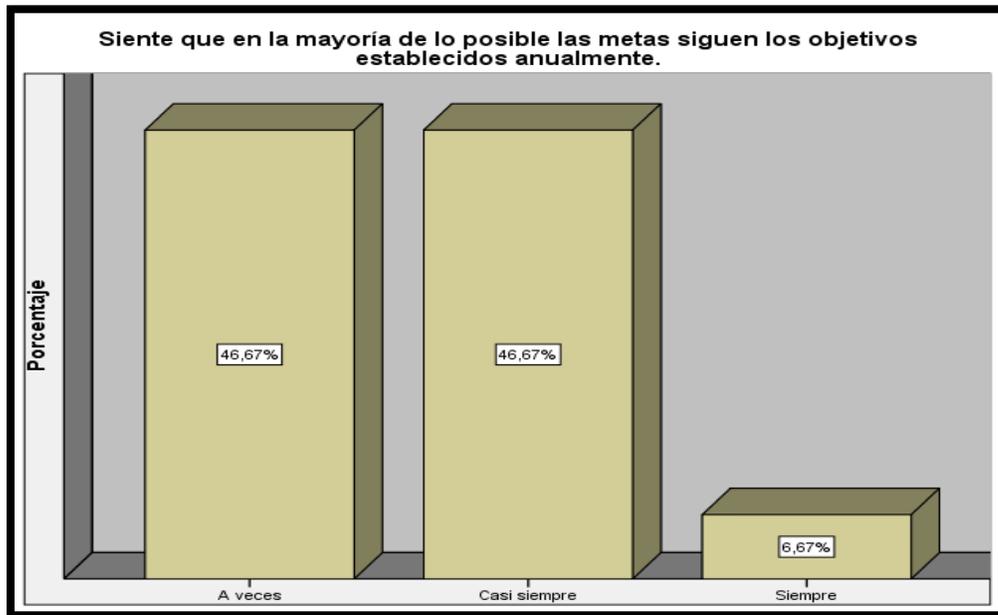


Figura 8: Alcances del reactivo 7

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Un 46,7% de los dirigentes encuestados expresó que sólo a veces siente que en la mayoría de lo posible las metas siguen los objetivos establecidos anualmente, es decir, estos dirigentes consideran que las metas a veces difieren de los objetivos y también encontramos que un igual % de los dirigentes, un 46.7% casi siempre las metas siguen los objetivos establecidos anualmente.

Ítem 8: Siente que los objetivos responden a la misión y visión organizacional.

Tabla 11: Alcances del reactivo 8

	n	%
A veces	7	46,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

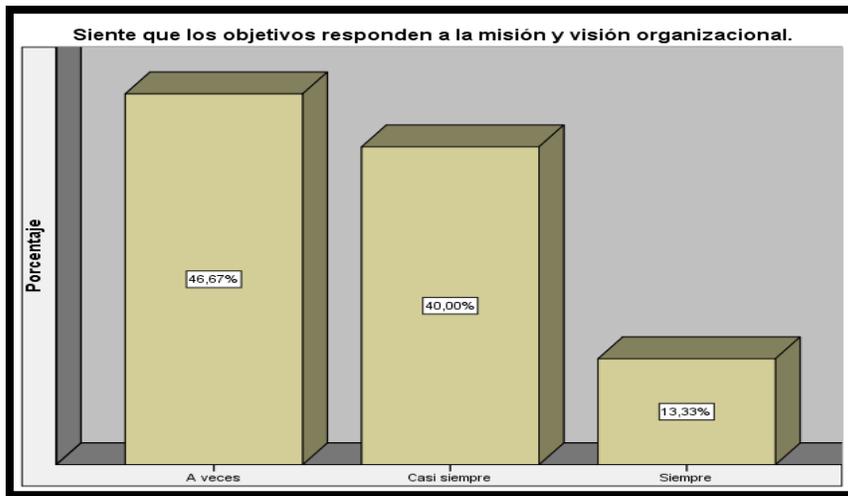


Figura 9: Alcances del reactivo 8

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

De la figura obtenemos que un 46,7% de los dirigentes encuestados expreso que sólo a veces sienten que los objetivos responden a la misión y visión de la organización, es decir, ellos sienten que los objetivos a veces responden a eventualidades que se dan sobre la marcha y en un % cercano de 40% de los encuestados considera que casi siempre los objetivos responden a la misión y visión de la organización.

Ítem 9: Siente que los objetivos de la organización se cumplen de acuerdo al cronograma establecido.

Tabla 12: Alcances del reactivo 9

	n	%
Casi nunca	2	13,3
A veces	8	53,3
Casi siempre	4	26,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

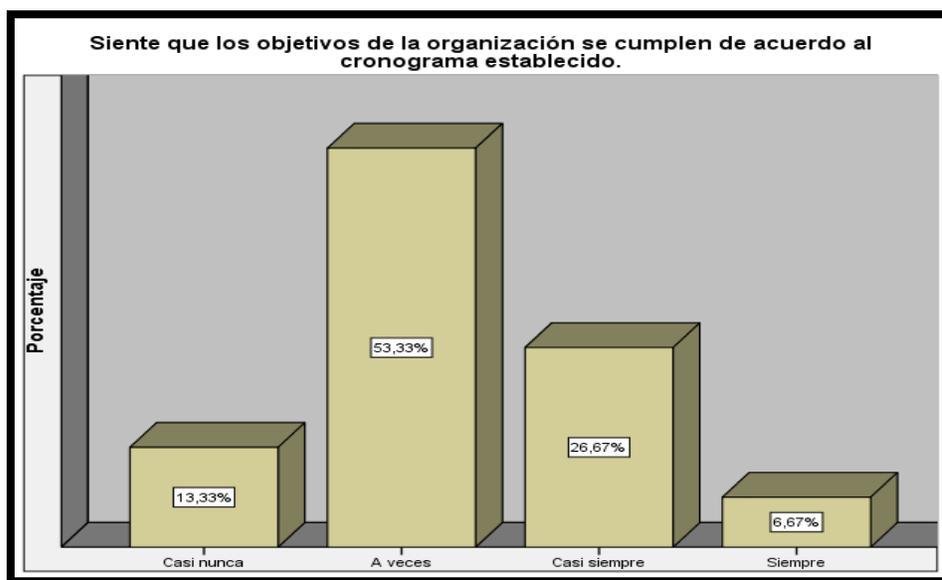


Figura 10: Alcances del reactivo 9

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

De acuerdo con el gráfico la mayoría de los dirigentes encuestados, un 53,3% siente que sólo a veces se cumplen las metas previstas en el año, es decir, consideran que los objetivos no se cumplen en las fechas y el tiempo establecido previamente y un 6,7% de los dirigentes considera que siempre se logra.

Ítem 10: Percibe de la práctica solidaria

Tabla 13: Alcances del reactivo 10

	n	%
A veces	4	26,7
Casi siempre	9	60,0
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

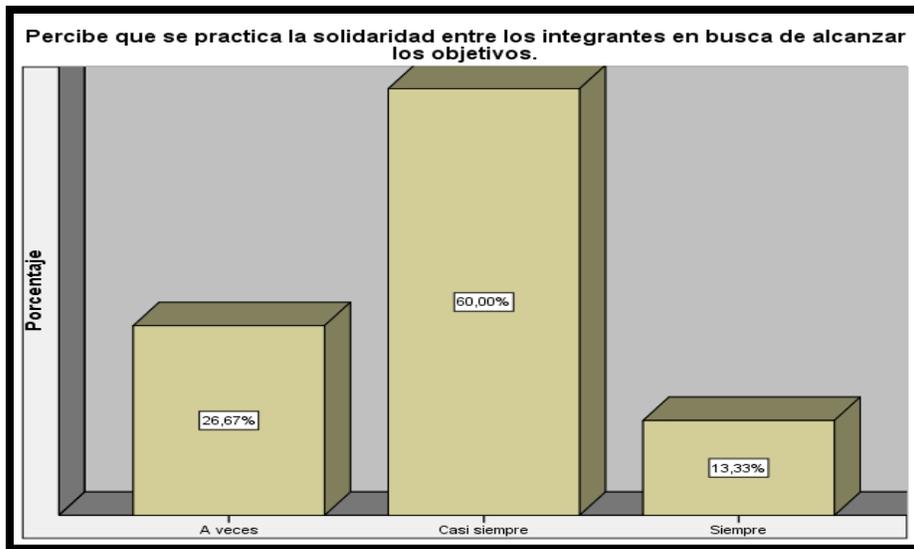


Figura 11: Alcances del reactivo 10

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

De acuerdo con la un 60% siente que casi siempre observan comportamientos solidarios entre los integrantes en busca de alcanzar los objetivos, un 13,3% siente que siempre y un 26,7% de ellos siente que sólo a veces se practica la solidaridad entre ellos para alcanzar los objetivos.

Ítem 11: Siente que se actúa de forma conjunta para lograr las metas y objetivos de la organización.

Tabla 14: Alcances del reactivo 11

	n	%
A veces	1	6,7
Casi siempre	8	53,3
Siempre	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

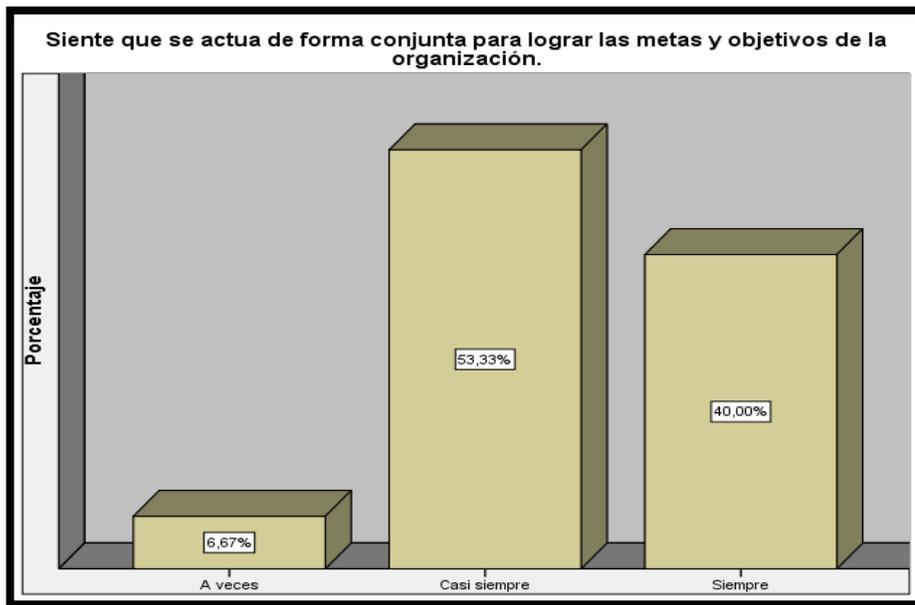


Figura 12: Alcances del reactivo 11

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se observa que los dirigentes encuestados un 53,3% sienten que casi siempre se actúa de forma conjunta para alcanzar los propósitos organizacionales y un 40% de los dirigentes considera que siempre se actúa de forma conjunta.

Ítem 12: Siente que hay participación de los dirigentes para el desarrollo de actividades sociales.

Tabla 15: Alcances del reactivo 12

	n	%
A veces	3	20,0
Casi siempre	7	46,7
Siempre	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

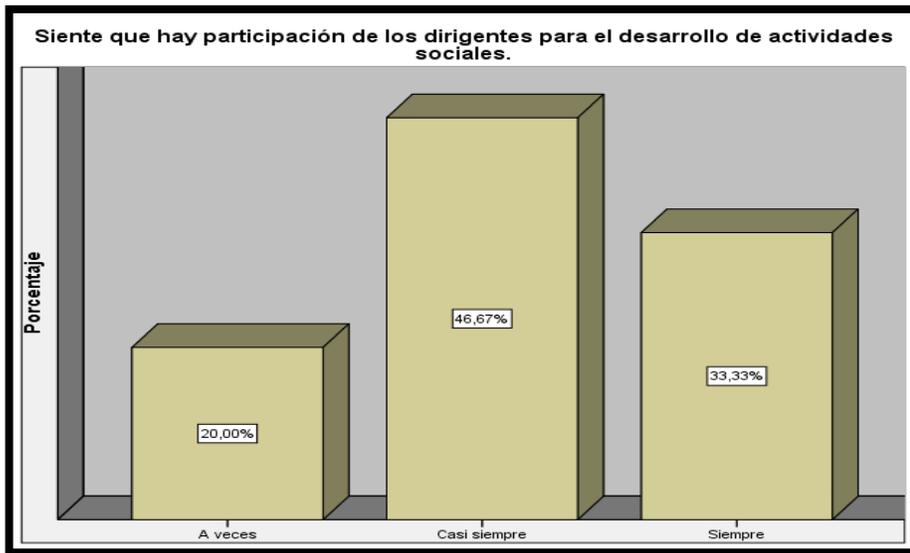


Figura 13: Alcances del reactivo 12

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se observa que la mayoría de los dirigentes encuestados un 46,7%, casi siempre siente que hay participación de los demás dirigentes para el desarrollo de actividades sociales y un 33,3% de los encuestados siente que siempre hay participación de los demás dirigentes.

Ítem 13: Siente que la discrepancia de ideas no detiene nuestro interés por alcanzar los objetivos.

Tabla 16: Alcances del reactivo 13

	n	%
--	---	---

Nunca	1	6,7
Casi nunca	1	6,7
A veces	4	26,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

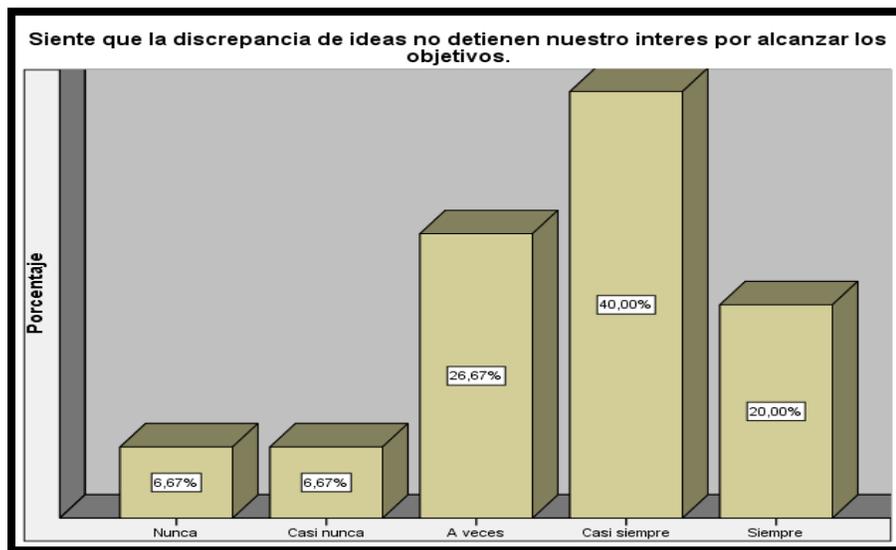


Figura 14: Alcances del reactivo 13

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se evidencia que la mayoría de los dirigentes encuestados un 40%, siente casi siempre que la discrepancia de ideas no detiene el interés por alcanzar los objetivos, es decir, aunque no estén de acuerdo en algunas cosas de igual forma tratan de ponerse de acuerdo para buscar alcanzar los objetivos.

Ítem 14: Siente que nuestras opiniones están dirigidas al bienestar de la organización.

Tabla 17: Alcances del reactivo 14

	n	%
A veces	1	6,7
Casi siempre	8	53,3
Siempre	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

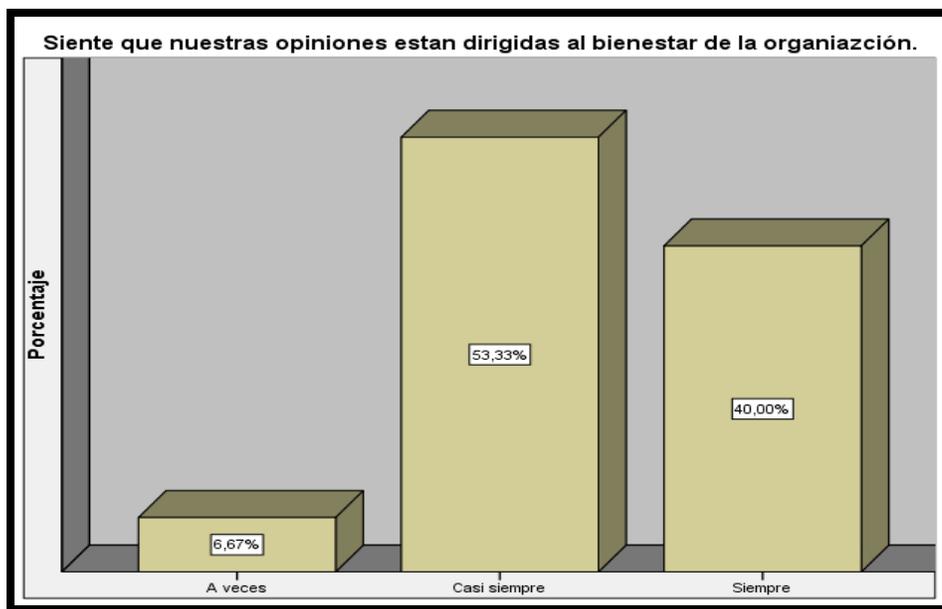


Figura 15: Alcances del reactivo 14

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

La mayoría de los dirigentes encuestados, un 53,3% sienten casi siempre que las opiniones de los demás dirigentes están dirigidas al bienestar de la organización y un 40% de dirigentes sienten que siempre las opiniones de los demás dirigentes están dirigidas a buscar el bienestar de la organización.

Ítem 15: Siente que todos trabajamos con la intención de sacar adelante la organización.

Tabla 18: Alcances del reactivo 15

	n	%
A veces	1	6,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración personal

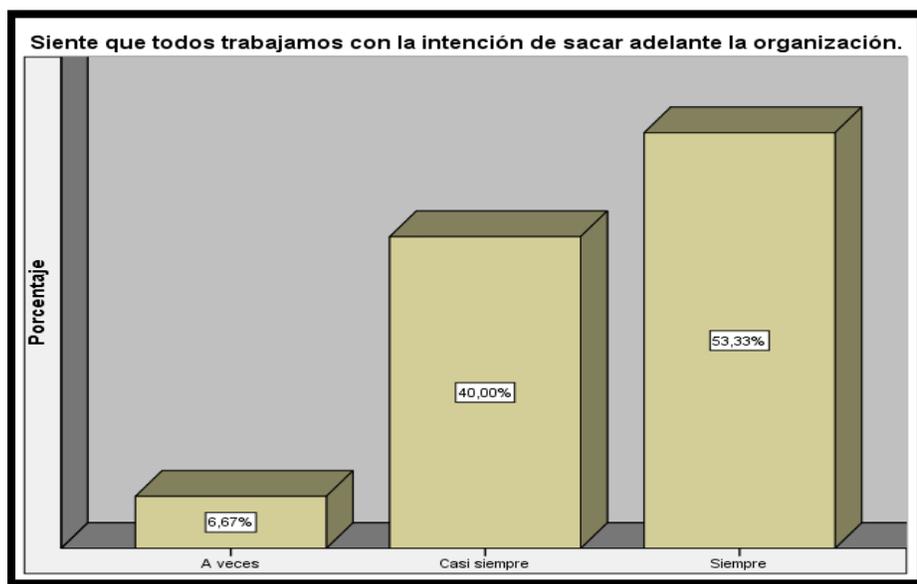


Figura 16: Alcances del reactivo 15

Fuente: Elaboración personal

Análisis de los datos:

Se evidencia que la mayoría de los dirigentes encuestados un 53,3% siente que siempre todos trabajan con la intención de sacar adelante la organización, un 40% de ellos siente que casi siempre y sólo un 6,7% de los encuestados siente que esto pasa solo a veces.

Tabla 19: Consolidado de las dimensiones de la Cultura Organizacional

		1	2	3	4	5
No.	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
SUPUESTOS INCONSCIENTES						
1	Estoy de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones.	0	0	8	6	1
2	Expreso comentarios oportunos según el tema que se toca en las reuniones.	0	2	9	3	1
3	Estoy de acuerdo y respeto los reglamentos de la organización.	0	0	0	6	9
4	Participo en las actividades para identificarme con la organización.	0	0	6	4	5
5	Siento que mis propuestas y/o creencias son valoradas por los demás en las reuniones.	1	2	10	1	1
		1%	5%	44%	27%	23%
VALORES Y CREENCIAS EXPUESTAS						
		1	2	3	4	5
6	Percibe que el presidente de la Junta practica los valores, siendo ejemplo a sus dirigentes.	0	0	0	9	6
7	Siente que en la mayoría de lo posible las metas siguen los objetivos establecidos anualmente.	0	0	7	7	1
8	Siente que los objetivos responden a la misión y visión organizacional.	0	0	7	6	2
9	Siente que los objetivos de la organización se cumplen de acuerdo al cronograma establecido.	0	2	8	4	1
10	Percibe que se practica la solidaridad entre los integrantes en busca de alcanzar los objetivos.	0	0	4	9	2
		0.0%	2.7%	34.7%	46.7%	16.0%
ELEMENTOS VISIBLES						
		1	2	3	4	5
11	Siente que se actúa de forma conjunta para lograr las metas y objetivos de la organización.	0	0	1	8	6
12	Siente que hay participación de los dirigentes para el desarrollo de actividades sociales.	0	0	3	7	5
13	Siente que la discrepancia de ideas no detienen nuestro interés por alcanzar los objetivos.	1	1	4	6	3
14	Siente que nuestras opiniones están dirigidas al bienestar de la organización.	0	0	1	8	6
15	Siente que todos trabajamos con la intención de sacar adelante la organización.	0	0	1	6	8
		1%	1%	13%	47%	37%

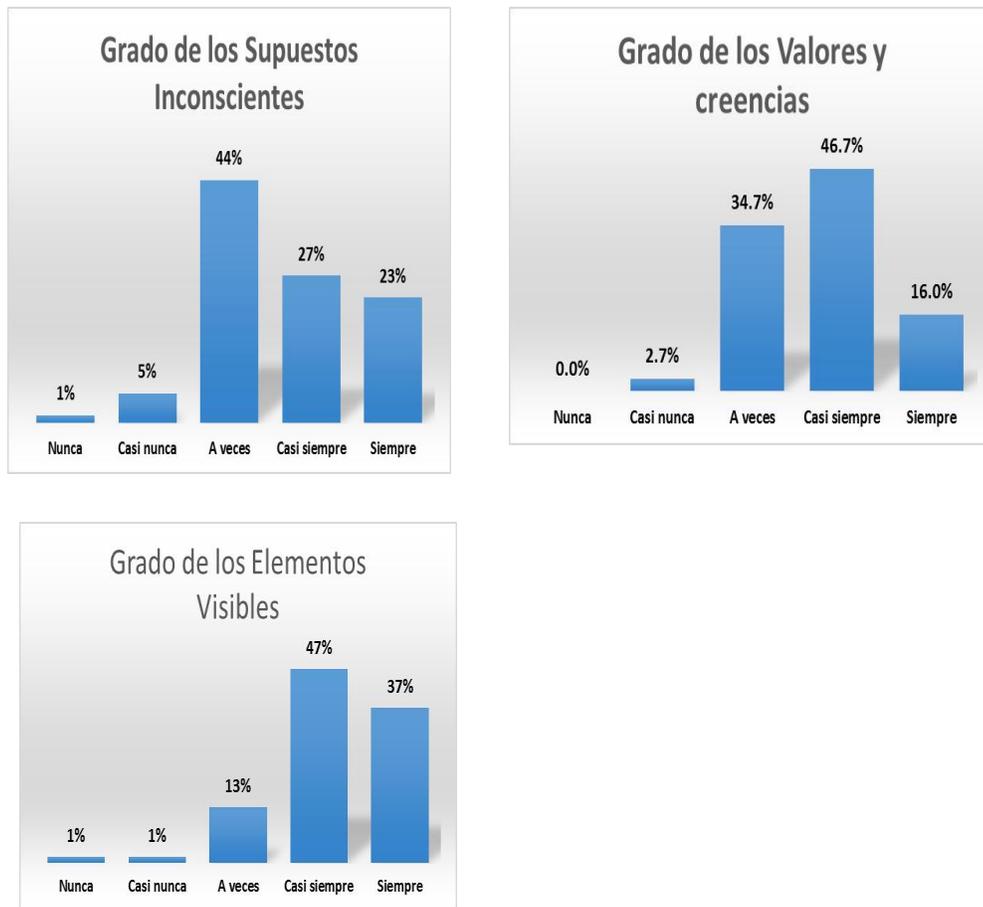


Figura 17: Consolidado de las dimensiones

Fuente: Elaboración personal

Al concluir con el análisis de los resultados de la situación de la cultura organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, se puede dar una propuesta de mejora en base a la información obtenida.

Tabla 20: Resultado de las Dimensiones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Resultados
Supuestos inconscientes	1. Patrón de comportamiento 2. Ritos 3. Creencias	1. Estoy de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones. 2. Expreso comentarios oportunos según el tema que se toca en las reuniones. 3. Estoy de acuerdo y respeto los reglamentos de la organización. 4. Participo en las actividades para identificarme con la organización. 5. Siento que mis propuestas y/o creencias son valoradas por los demás en las reuniones.	A veces
Valores y creencias expuestas	4. Visión y misión institucional 5. Objetivos institucionales 6. Filosofía organizacional	6. Percibe que el presidente de la Junta practica los valores, siendo ejemplo a sus dirigentes. 7. Siente que en la mayoría de lo posible las metas siguen los objetivos establecidos anualmente. 8. Siente que los objetivos responden a la misión y visión organizacional. 9. Siente que los objetivos de la organización se cumplen de acuerdo al cronograma establecido. 10. Percibe que se practica la solidaridad entre los integrantes en busca de alcanzar los objetivos.	Casi siempre
Elementos visibles	7. Percepción del grupo 8. Conducta del grupo 9. Actuación del grupo	11. Siente que se actúa de forma conjunta para lograr las metas y objetivos de la organización. 12. Siente que hay participación de los dirigentes para el desarrollo de actividades sociales. 13. Siente que la discrepancia de ideas no detienen nuestro interés por alcanzar los objetivos. 14. Siente que nuestras opiniones están dirigidas al bienestar de la organización. 15. Siente que todos trabajamos con la intención de sacar adelante la organización.	Casi siempre

CONCLUSIONES

El diagnóstico de la presente investigación se concluye que la teoría de E. Shein permite mostrar y descubrir la situación de la cultura organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, el cual, de acuerdo al análisis de resultados por dimensiones, se obtiene un nivel regular de cultura organizacional ya que casi siempre se percibe esta variable en la organización.

Con respecto a la situación de los supuestos inconscientes, esta dimensión entiéndase como el patrón de comportamiento, ritos y creencias de las personas encuestadas, se obtuvo que un 44% marco la opción “a veces”, siendo este un punto de investigación que no nos marca una tendencia por su ambigüedad se descarta este criterio y se obtuvo también que un 27% de los dirigentes encuestados casi siempre es participativo en las reuniones y actividades, son disciplinados con el reglamento y se sienten valorados al ser escuchadas sus opiniones.

Con respecto a la situación de los valores y creencias expuestas, esta dimensión entiéndase como la misión, visión, objetivos y filosofía organizacional de las personas encuestadas, de acuerdo a la presentación de resultados y análisis por dimensiones, se obtiene y muestra que el 46.7% de los dirigentes encuestados casi siempre siente que las metas siguen los objetivos anuales, y se practica los valores y la solidaridad entre los integrantes en busca de alcanzar los objetivos.

Con respecto a la situación de los elementos visibles, esta dimensión entiéndase como la percepción de grupo, conducta del grupo y la actuación del grupo de las personas encuestadas, se obtiene y muestra que el 47% de los dirigentes encuestados casi siempre siente que se actúa de forma conjunta, hay participación de los dirigentes, la discrepancia de ideas no detiene el interés conjunto y que todos trabajan con la intención de sacar adelante la organización.

RECOMENDACIONES

A fin de reforzar la filosofía organizacional en el Asentamiento Humano Juan Pablo II de Villa, se recomienda a la Junta Directiva considere dentro de su plan anual capacitarse cada 6 meses en curso de Cultura Organizacional y Participación Vecinal, ya que los dirigentes nuevos y los que permanezcan en su cargo a falta de capacitación pueden cometer errores, no sentirse identificados con la organización y los objetivos que esta sigue, estos cursos los puede encontrar en los programa de capacitación vecinal que ofrece la Municipalidad de Villa el Salvador o en otras instituciones.

También se recomienda que el Presidente de la Junta Directiva del A.H. Juan Pablo II de Villa lleve un curso de Coaching donde aborde temas como el liderazgo, escucha activa y asertividad de forma anual en centros de capacitación como CAPEDU entre otros, los cuales ofrecen cursos de 1 a 3 meses de duración, con esto se lograría que el presidente de la Junta Directiva apoye, escuche y motive más a sus dirigentes a participar tanto en las reuniones como en las actividades y se sientan parte de la organización.

Se recomienda realizar evaluaciones semestrales a los dirigentes para medir su desempeño y a la vez realizar encuestas vecinales para obtener la percepción que hay sobre el desempeño de la Junta Directiva.

Se recomienda además realizar anualmente por los próximos 5 años investigaciones de este tipo, que diagnostiquen la situación de la cultura organizacional en la unidad de análisis, para medir cuanto se ha avanzado y como se puede seguir mejorando.

BIBLIOGRAFÍA

- Angel, Z. E. (2013). "LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ESTABILIDAD LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO EN LUBRICANTES LA CALZADA S.A.). Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, FACULTAD DE HUMANIDADES, Quetzaltenango.
- Bauman, Z. (2011). Mundo consumo. Buenos Aires, Argentina: Mundo consumo.
- Ferrell O.C., H. G. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Garza, D. I. (2012). Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural. Argentina: Granica.
- Harris, M. (2004). Antropología cultural.
- Hernández. (2012). La cultura organizacional como factor de éxito en la empresa. México.
- Hernández, Z. (2016). LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL I NAYLAMP-CHICLAYO. Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Pimentel, Chiclayo.
- Laredo Garcia, J. D. (2013). Cultura organizacional en la Escuela Académica Profesional de Estadística de la Universidad Nacional de Trujillo en el semestre académico 2010-II. TESIS, Universidad Nacional de Trujillo., FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS, Trujillo.
- Lay, E. (2012). IMPLICANCIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SOSTENIBILIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL UNA APROXIMACIÓN DESDE EL CASO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL ARENA Y ESTERAS. Lima.
- Marticorena, M. (2010). Comunicación, cultura organizacional y marketing de bienes simbólicos en la Iglesia Universal del Reino de Dios "Pare de Sufrir": una aproximación al capital social en organizaciones religiosas. Lima.
- MELO, E. J. (2014). LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR QUE INFLUYE EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO. TESIS PARA EL GRADO DE MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS .

- Moles, A. A. (1978). Sociodinamica de la Cultura. Buenos Aires: Paidós Contextos.
- Ñaupas & Mejía, H. (2011). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. (2° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Olmos & Socha, M. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. Colombia: Universidad de la Sabana.
- Piñango, R. (2008). Buena es la cultura, pero no tanto. Debates IESA, 60-63.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- Roca, M. V. (2016). La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA). TESIS PARA EL GRADO DE MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE BELGRANO, BUENOS AIRES.
- Saldaña Torres, L. E. (2017). Cultura organizacional y desarrollo sostenible en la Asociación Campesina Santo Tomás de Cochamarca, Oyón 2017. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle., ESCUELA DE POSGRADO, Lima.
- SANTIZO, M. D. (2018). CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN (Estudio realizado con colaboradores del área de producción de tejido, preparación y revisado de Fábrica Cantel de Quetzaltenango). TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, FACULTAD DE HUMANIDADES, QUETZALTENANGO.
- Schein, E. (2012). La cultura organizacional y de liderazgo. Buenos Aires: Editorial Plaza Janes.
- Solis Santos, P. (2018). Percepción de la cultura organizacional del Banco Financiero de la agencia Huancayo - 2015 según la metodología OCAI. Tesis de grado, Universidad Continental, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA.
- Soto Cruz, D. V. (2016). ultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Spain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016. Tesis de grado., Universidad César Vallejo., FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Lima.
- Suárez, G. F. (2014). "ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE SUPPLY CHAIN GUAYAQUIL DE NESTLE ECUADOR". TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS , Guayaquil.

Vallejos Yopán, L. E. (2015). La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar - 2014. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo., FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 01: CENTRO VECINAL - JUAN PABLO II DE VILLA



ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	INICIO	FIN
1	Coordinar con el presidente del A.H. Juan Pablo II, el permiso para poder realizar el trabajo de investigación en su organización.	13-Ene	15-Ene
2	Desarrollar el Proyecto de Trabajo de Suficiencia Profesional	16-Ene	30-Ene
3	Presentar el Proyecto de Trabajo de Suficiencia Profesional	31-Ene	31-Ene
4	Elaborar instrumentos de recopilación de datos e información	1-Feb	4-Feb
5	Coordinar con el presidente del A.H. Juan Pablo II de Villa el permiso para poder aplicar el instrumento, encuestas, cuestionarios.	5-Feb	6-Feb
6	Visitar el A.H. para aplicar el instrumento (encuestas) a los dirigentes.	7-Feb	13-Feb
7	Organizar la base de datos	14-Feb	16-Feb
8	Sistematización y análisis de los datos	17-Feb	21-Feb
9	Analizar e interpretar el resultado obtenido	22-Feb	27-Feb
10	Formular las conclusiones y recomendaciones	28-Mar	4-Mar
11	Organización el informe y elaboración del Trabajo de Suficiencia Profesional	5-Mar	4-Abr
12	Presentación del Trabajo de Suficiencia Profesional	5-Abr	8-Abr
13	Esperar la 1° revisión y emisión de informe de Trabajo de Suficiencia por parte del jurado revisor	9-Abr	25-Abr
14	Levantar las observaciones y presentación del Trabajo de Suficiencia Profesional	26-Abr	13-May
15	Esperar la 2° revisión y emisión de 2° informe de Trabajo de Suficiencia por parte del jurado revisor	14-May	20-May
16	Desarrollar la versión final del Trabajo de Suficiencia Profesional	21-May	23-May
17	Presentar el Trabajo de Suficiencia Profesional	24-May	24-May
18	Sustentar el Trabajo de suficiencia Profesional	1-Jun	2-Jun

ANEXO 03: CUESTIONARIO

Variable: Cultura Organizacional

A continuación, se muestran una serie de enunciados relacionados al tema de estudio. Se pide una respuesta concreta. Después haber leído atentamente cada enunciado deberá marcar con una X el número que represente su opinión.

Valoración de cada opción a considerar:

□

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

No.	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
SUPUESTOS INCONSCIENTES						
1	Estoy de acuerdo con las opiniones de los demás en las reuniones.					
2	Expreso comentarios oportunos según el tema que se toca en las reuniones.					
3	Estoy de acuerdo y respeto los reglamentos de la organización.					
4	Participo en las actividades para identificarme con la organización.					
5	Siento que mis propuestas y/o creencias son valoradas por los demás en las reuniones.					
VALORES Y CREENCIAS EXPUESTAS						
6	Percibe que el presidente de la Junta practica los valores, siendo ejemplo a sus dirigentes.					
7	Siente que en la mayoría de lo posible las metas siguen los objetivos establecidos anualmente.					
8	Siente que los objetivos responden a la misión y visión organizacional.					
9	Siente que los objetivos de la organización se cumplen de acuerdo al cronograma establecido.					
10	Percibe que se practica la solidaridad entre los integrantes en busca de alcanzar los objetivos.					
ELEMENTOS VISIBLES						
11	Siente que se actúa de forma conjunta para lograr las metas y objetivos de la organización.					
12	Siente que hay participación de los dirigentes para el desarrollo de actividades sociales.					
13	Siente que la discrepancia de ideas no detiene nuestro interés por alcanzar los objetivos.					
14	Siente que nuestras opiniones están dirigidas al bienestar de la organización.					
15	Siente que todos trabajamos con la intención de sacar adelante la organización.					78

ANEXO 04: RECURSOS EMPLEADOS

Tabla: Recursos a emplear en el Trabajo de suficiencia - RECURSOS HUMANOS (Personal)	
Apoyo especializado	Asesoría externa.
Apoyo en redacción	Encuestador, revisor.
RECURSOS MATERIALES (Bienes)	
Material de escritorio	Hojas A4, cuadernos, papelotes, fólderes, lapiceros, marcadores indelebles para pizarra, corrector, borrador, tajador, limpia tipos, cintas adhesivas (masking tape), resaltador, engrapador, grapas, perforador.
Material de impresión	Fotocopias, impresiones de encuestas y fichas, copia de textos (libros), anillados, cartucho de tinta.
RECURSOS TECNOLOGICOS (Técnicos)	
Material de procesamiento automático	Laptop, computadora, Tablet, impresora, USB, CD, proyector, internet.
SERVICIOS	
Movilidad y viáticos	Refrigerio, pasajes.
Servicios de impresión	Empastado
Servicios de ofimática	Uso del software SPSS 22, Excel.

Fuente: Elaboración personal