



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIAS, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA E.P.S. SEMAPACH S.A, 2019**

LINEA DE INVESTIGACIÓN
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR
CAPUÑAY CLAROS LUCIANA MARIA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

ASESOR
DRA. ROSARIO CAMPOS MARTINEZ
CODIGO ORCID N°0000-0001-7031-9576

CHINCHA, 2020

DEDICATORIA:

A Dios. A nuestra familia por el apoyo incondicional. A nuestra Alma Máter.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores administrativos de la empresa por su desinteresada participación en el presente estudio.

RESUMEN

La cultura organizacional de una institución promueve una adecuada interrelación entre sus miembros, asimismo una satisfacción en los trabajadores para así mejorar la calidad de trabajo y la productividad en el mismo.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organización en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH, 2019. El estudio fue realizado a 100 trabajadores del área administrativa, el muestreo fue probabilístico, la determinación de la muestra se realizó con la fórmula de poblaciones finitas, la investigación utilizó un método descriptivo, corte transversal y nivel básico, se aplicó un cuestionario ad hoc elaborado para los fines pertinentes, la tabulación y procesamiento de la información se llevó a cabo con el software MS Excel y se llegó a los siguientes resultados, el 68% son trabajadores de sexo masculino, la edad media de los trabajadores es de 45 años, asimismo Existe un nivel alto en un 92% de cultura organizacional, en la dimensión valores y creencias se determinó un nivel alto con un índice de 59%, en la dimensión cultura compartida se halló un nivel alto en un 78%, en la dimensión imagen compartida se encontró que el 76% presenta un nivel alto y en la dimensión comunicación se determinó un nivel alto en un 96%.

Palabras clave: cultura organizacional, trabajo de grupo, valores empresariales

ABSTRACT

The organizational culture of an institution promotes an adequate interrelation among its members, as well as a satisfaction in the workers in order to improve the quality of work and productivity in it.

The purpose of this study was to determine the level of climate organization in the administrative staff of the E.P.S. SEMAPACH, 2019. The study was carried out on 100 workers in the administrative area, the sampling was probabilistic, the sample was determined using the finite population formula, the research used a descriptive method, cross-section and basic level, it was applied An ad hoc questionnaire prepared for the relevant purposes, the tabulation and processing of the information was carried out with the MS Excel software and the following results were reached, 68% are male workers, age The average number of workers is 45 years, there is also a high level in 92% of organizational culture, in the values and beliefs dimension a high level was determined with an index of 59%, in the shared culture dimension a high level was found in 78%, in the shared image dimension it was found that 76% has a high level and in the communication dimension a high level was determined in 96%.

Keywords: organizational culture, group work, business values

INDICE GENERAL

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE GENERAL	vi
INDICE DE TABLAS	viii
I. INTRODUCCION.....	10
II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1. Estado del Arte.....	11
2.2. Antecedentes	12
2.2.1. Antecedentes Internacionales.....	12
2.2.2. Antecedentes Nacionales	15
2.3. Bases Teóricas.....	16
2.4. Marco Conceptual	25
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
3.1. Descripción de la realidad problemática.....	26
3.2. Formulación del Problema General y Específicos.....	26
3.2.1. Problema general.....	26
3.2.2. Problemas específicos.....	26
3.3. Justificación e importancia	27
IV. OBJETIVOS.....	27
4.1. Objetivo General	27
4.2. Objetivos Específicos	27
V. HIPÓTESIS.....	28

5.1. Hipótesis General.....	28
5.2. Hipótesis Específicos	28
5.3. Variables	28
5.4. Operacionalización de Variables	30
VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	32
6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	32
6.2. Población y Muestra:.....	32
VII. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
7.1. Análisis e interpretación de los Resultados.....	35
7.2. Conclusiones y Recomendaciones	48
7.2.1. Conclusiones	48
7.2.2. Recomendaciones	48
ANEXOS.....	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 . Resultados de encuesta de Cultura organizacional aplicada al personal administrativo de la EPS SEMAPACH	34
Tabla 2 . nivel de Cultura organizacional - dimensión Valores y creencias..	38
Tabla 3. Nivel de cultura organizacional - dimensión Cultura compartida	39
Tabla 4. Nivel de cultura organizacional - dimensión imagen compartida.....	40
Tabla 5. Nivel de cultura organizacional - dimensión comunicación	41
Tabla 6. Nivel de cultura organizacional - resultado por variable	42

I. INTRODUCCION

Las organizaciones tienen un entorno de trabajo muy agitado Enel que se genera cambios constantes para la mejora de los procesos productivos, así como el desarrollo de la institución y sus miembros, estos cambios en múltiples ocasiones son producto de la adaptación al entorno y la competencia.

Es imperativo generar y mantener un lineamiento de manejo interno de la institución a fin de que con el ansiado desarrollo de esta pueda mantenerse la esencia con la cual fue concebida.

Asimismo, la cultura organización asegura el adecuado trabajo entre los colaboradores, la impresión de cada integrante, la fluidez de ideas dentro del proceso de trabajo y un espacio que asegure adecuadas relaciones laborales.

El desarrollo de los valores internos en cada grupo laboral ayuda a que exista confianza entre sus integrantes, siendo la comunicación eje del trabajo en equipo, actualmente se conoce la importancia del trabajo cooperativo, y con el boom de los aparatos electrónicos y el desarrollo de redes virtuales para la interacción personal, estos medios pueden ser usados como mecanismos de comunicación directa e inmediata. La prestación de servicios básicos tiene actividad constante a fin de la adecuada producción sin embargo el trabajo cooperativo a nivel administrativo es u importante para consumir actividades comerciales oportunas y comportamientos internos oportunos, estas actividades apoyaran el desarrollo de competencias laborales

II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Estado del Arte

Según Chung Alva (2017), en su investigación sobre “IMPACTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, EN LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO”, al realizar la encuesta de 50 docentes y 100 trabajadores de oficina, los resultados que se emitió generan conceptos significativos sobre la importancia de la cultura organizacional para el mejor desarrollo del liderazgo, basado en los diversos tipos de cultura organizacional, pero a la vez generó información la cual indica que la cultura organizacional si bien ayuda al mejorar el liderazgo de una persona esta no va a definir el comportamiento final frente a ciertas situaciones que impliquen el uso de liderazgo.

Becerrea y Cánova (2017) plantean en su investigación “La cultura organizacional como factor influyente en la Motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima”, en esta investigación participaron 250 trabajadores de las sucursales de Miraflores, en el cual se encontró que 122 elaboraron correctamente el cuestionario basado en 35 interrogantes, de las cuales se determinó que la cultura organizacional, es un factor importante para la motivación laboral de los trabajadores ya que la misma cultura que engloba a cada trabajador encuestado determinó los niveles de cooperación y las relaciones interpersonales que se puedan desarrollar basados en el tema de estudio .

Calero Guevara (2018) en su estudio “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí- Ecuador”, se aplicó una encuesta tanto al personal administrativo como a trabajadores de mandos medios con un promedio de 314 individuos de diversas áreas, al realizar el análisis de los datos se llegó a la conclusión que las variables en las que se estudia tiene relación, en donde a comunicación organizacional, y el trabajo en equipo desempeñan un eje de formación primordial al momento de determinar y mejorar la cultura organizacional y desempeño del personal en la empresa.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Internacionales

el estudio de Ríos Castillo, et al. (2007) Se incluyo 60 empleados gubernamentales de diversos departamentos del sector educativo de la capital del Estado de San Luis Potosí. La investigación fue de carácter transversal se buscó identificar y tipificar los aspectos funcionales respecto a los valores de remuneración percibidos. La gran parte de la población estudiada era de la condición de operarios administrativos, 32% oscila entre 16-20 años. Se evaluaron diferentes categorías, sin embargo, una de la más resaltantes fue el área denominada como “Cansancio emocional”, que comprendió indicativos de Desgaste psicológico y además físico que se plantean como consecuencia del contacto que tienen los empleados con el público en general y entre sus propios colegas. Se demostró que 52% presentaron una alta afectación. Dentro de la esfera remunerativa se evidencio que el 37% de la población percibió que el salario no correspondía al esfuerzo invertido, además de que el 37% manifestó que las posibilidades de ascenso no se

presentaban en dichos departamentos. Todo esto representaron los principales motivos de insatisfacción.

Para Virginia Roca (2016 – Argentina), en su estudio “La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)”, hace referencia que la organización de la empresa fue en evolución constante en base a los diversos tipos de cultura, llegando a la conclusión de que la diversidad de culturas en una empresa es de vital importancia para el desarrollo de valores básicos que ayuden a los miembros de la empresa que cumplan un papel participativo que refleje la misión y visión de la empresa.

Para Milangela Vásquez (2009- Caracas) en su estudio de “La cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A.: una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial”

Quintero N. (2008) en su investigación se basó en el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral que presentó el personal de una empresa de Vigilantes Asociados de la Costa Oriental. La investigación tuvo un carácter descriptivo y fue de tipo cuantitativo aplicado a un campo de estudio. Se evaluaron un total de 82 trabajadores, obteniéndose una muestra de 45 trabajadores. El cuestionario aplicado para este estudio constó de una ficha para recolección de datos conteniendo un total de 36 preguntas con múltiples alternativas, que buscaban el estudio del clima laboral y el desempeño. Uno de los resultados más resaltantes fue aquel que se obtuvo frente a la pregunta ¿considera que el estado del clima organizacional aporta validez para una buena comunicación

laboral?, obteniendo como respuesta mayoritaria “Siempre”, con un apoyo del 69% del total de la población. En esta misma línea de evaluación, ante la pregunta ¿Se encuentra motivado y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la empresa? Se obtuvo que el análisis de los trabajadores arrojó el desinterés y el bajo nivel de compromiso que presentan los trabajadores, refiriendo que la empresa no les proporcionaba un salario adecuado, por lo tanto, ellos no se sentían motivados a realizar un trabajo eficiente. Sin embargo, frente a la opinión de la escala de remuneración se obtuvo un resultado positivo del 65%, lo cual nos traduce que este es un indicativo para el crecimiento personal y laboral de los trabajadores.

Para Virginia Roca (2016 – Argentina), en su estudio “La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)”, hace referencia que la organización de la empresa fue en evolución constante en base a los diversos tipos de cultura, llegando a la conclusión de que la diversidad de culturas en una empresa es de vital importancia para el desarrollo de valores básicos que ayuden a los miembros de la empresa que cumplan un papel participativo que refleje la misión y visión de la empresa.

Para Milangela Vásquez (2009- Caracas) en su estudio de “La cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A. : una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial”, el estudio de valores que engloba cada trabajador de Dayco Telecom son predecibles desde cierto punto de vista por medio de encuesta que se realizó a 71 de sus trabajadores, lo cual depende del fortalecimiento cultural

de desarrollo que han desarrollado fuera de la empresa, el determinar este tipo de cultura en cada empleado sirvió para determinar el tipo de estrategia para fortalecer la forma de liderazgo a implantar en cada área dentro del centro de labores. Gianella Falcones Suarez (2014 – Ecuador), en su investigación “Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocios de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador”, plantea determinar los elementos que forman parte de la cultura organizacional de la empresa de este modo verificar detectar y eliminar debilidades en base a la organización laboral y de este modo plantear una cultura de organización mejorada, se encuestó a 57 individuos del personal tanto ejecutivo como operativo de los cuales un porcentaje mayor del 89% de los encuestados se verificó que necesitan fortalecimiento de parte de la empresa donde la cooperación prime para que se forme un estado mejorado de cultura organizacional. Arellano Toledo (2016- México), su estudio de “Propuesta para mejorar la cultura Organizacional de trabajo de la DGTIC de la Sedesol”, llegando a resultados no favorables para la empresa ya que del 100 % un porcentaje alto contestó las encuestas con resultados los cuales indican el cambio de la misión y objetivos institucional de la DGTIC.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Según Chung Alva (2017), en su investigación sobre “Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”, al realizar la encuesta de 50 docentes y 100 trabajadores de oficina, los resultados que se emitió generan conceptos significativos sobre la importancia de la cultura

organizacional para el mejor desarrollo del liderazgo, basado en los diversos tipos de cultura organizacional, pero a la vez genero información la cual indica que la cultura organizacional si bien ayuda al mejorar el liderazgo de una persona esta no va a definir el comportamiento final frente a ciertas situaciones que impliquen el uso de liderazgo.

Ghaddar A. (2012) en esta investigación lo que se busco fue encontrar la relación entre el ambiente social en el trabajo y la salud mental de sus trabajadores. Se describen diversos factores que se encuentran relacionados con los riesgos psicosociales. Se evaluaron un total de funcionarios de la provincia de Granada en España, formando parte de un estudio transversa. Se obtuvo como resultados principales la alta cantidad de grupos laborales categorizado como “en riesgo”, sobre todo a los puestos laborales como vigilantes, y respecto a las exigencias psicológicas predominantes en la población femenina. La conclusión a la que llega el estudio es un alto riesgo psicosocial por parte de la población penitenciara y su fuerte relación con la baja percepción de salud mental.

2.3. Bases Teóricas

Fitzgerald, (2002) define a las organizaciones formales e informales como “las estructuras que se rigen por valores, normas, convicciones y tradiciones que cambian con el tiempo pero que condicionan la actuación de los individuos, es decir, la cultura”. Este enunciado manifiesta que la institución a medida que crece va madurando y puede evolucionar respecto a su axiología, normatividad y otros. Asimismo, los integrantes de la empresa son condicionados al

enfoque primigenio y en muchas ocasiones resulta difícil que se adapten al cambio, a esto se le conoce como “resistencia al cambio” características que no es más que el apego a los valores, principios y políticas iniciales.

Wilkins y Ouchi, (1983), piensan que “La cultura organizacional hace que los miembros de la organización desarrollen colectividad a través de las experiencias compartidas”. “Esta colectividad es lo que les permite luchar por un objetivo o precepto en común guiado hacia la misión de la organización guiada por un líder, siendo estos los que proporcionan las reglas que gobiernan los asuntos cognitivos y afectivos de la colectividad”.

TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Cultura del Poder – Mercado

Según lo que plantea G. Blutman (2001), “la cultura de poder se fundamenta en los valores de la comunidad científica y está muy relacionada a la cultura del logro”.

Sus propósitos fundamentales son: “la productividad y la eficiencia, apoya a los individuos tomando como base sus habilidades y competencias; forman al personal proporcionando herramientas necesarias para que así puedan responder a las altas exigencias del negocio. Su eje central está en ampliar su cartera de clientes y también de consumidores ofreciendo productos y servicios acorde a la demanda del mercado; evalúan al mercado con el objetivo de mantenerse dentro del sistema siendo competencia ante las demás organizaciones que tienen la misma actividad”.

Este modo de trabajo es característico de instituciones en que sus colaboradores tienen competencias de orientación al logro o al

resultado, por otro lado, en algunos casos no toman en cuenta el recurso personal (humano) con la búsqueda de los objetivos.

Cultura de la Función – Jerárquica

La cultura de la función se sustenta en el cargo y función que desempeñan.

“El nivel jerárquico del cargo es lo importante, sin considerar si está o no dando los resultados esperados. El título dentro de la empresa es lo que le confiere poder”.

También manifiesta que “Hoy por hoy, existen muchas organizaciones que mantienen este tipo de cultura, con la cual ven mejores resultados porque se encuentra centralizada la responsabilidad en la persona que tenga el mayor cargo jerárquico y de alguna manera sienten mayor control sobre las operaciones de la compañía”.

En la forma jerárquica de trabajo, las decisiones se dan de forma vertical, es imprescindible la existencia de una estructura organizacional bien definida.

“La cultura de la función tiene como general característica que, dentro de la organización, las reuniones, los eventos sociales, festividades y entre otras actividades de integración siempre se realizarán de acuerdo al rango del cargo que posee, es decir que el personal operativo estará separado del personal con cargos administrativos o más altos”.

La cultura de la tarea– Clan

Es también conocida como cultura grupal o de clan. “Esta cultura se centra en el crecimiento y desarrollo de individuo, busca que el recurso humano no solo genere resultados para la compañía, sino también se encuentra enfocada en garantizar planes de carrera y sucesión para todos sus miembros”.

Su rasgo es el servicio a sus integrantes, se plantean los objetivos de forma que el equipo determina el rumbo del trabajo con la mecánica del trabajo individual como parte del logro grupal. “Es una cultura de apoyo en la cual el colaborador, independientemente del nivel jerárquico busca caminar de la mano y al mismo ritmo que sus compañeros. El nivel de competitividad entre los miembros es más sano ya que todos sienten la oportunidad de desarrollar su carrera”.

La cultura de la persona- Adhocracia

Según lo que plantea Henry Mintzber, “la cultura adhocrática es de estructura organizacional conformada por profesionales muy calificados, por ende, la capacidad técnica es el origen del poder o empoderamiento”.

Por la característica profesional de los integrantes, entonces cada miembro está capacitado en la resolución de problemática, así como el enfrentamiento de retos en el desarrollo de proyectos de innovación.

“Los miembros buscan la optimización de los procesos por lo que constantemente están implementando mejoras que les permite dedicar la mayor parte de su tiempo en situaciones estratégicas y poco tiempo en las operativas”. “La organización con este tipo de cultura se mantiene por políticas, procedimientos, con una estructura fuerte y bien definida de tal forma que las personas conocen con claridad qué cuáles son sus funciones y lo que se espera de ellos como colaboradores”.

Componentes de la Cultura Organizacional.

Se han descrito diversos componentes de la cultura como: Ideologías, creencias, actitudes, valores y artefactos. Específicamente en el apartado de creencias tenemos que se basan en diferentes interpretaciones de la realidad, en base a diferentes aprendizajes y relación con el medio. Así tenemos:

- Creencias primitivas: Aquellas que son relacionadas con verdades sobre la realidad, la naturaleza como primer contacto y los valores de las personas, así como el compromiso que tienen. Son aquellas creencias en las cuales existe una aceptación absoluta.
- Creencias primitivas, pero sin Consenso: Producto de interacciones sociales dentro de un sistema. El ser humano y su relación con el entorno generan una situación específica y se plantea frente a la sociedad como un denominador, que puede ser aceptado o no por todos los componentes.
- Creencias desarrolladas por autoridad: Aquellas que son consideradas en un primer momento como primitivas, pero que luego no obtienen el consenso absoluto de toda la población involucrada.

Dentro del ámbito corporativo Golembiewski se preocupó por definir las ideologías, definiendo como patrones de creencias que son compartidos por los individuos. Dichas ideologías provocarían en los empleados un determinado patrón de conducta, que puede tener un impacto dentro de su ámbito familiar como personal, incluso, sugiere Golembiewski, hasta llegar a tomar decisiones financieras, dentro de su vida cotidiana como el establecimiento de desarrollo educacional para sus hijos, partidos políticos afines hasta el medio de transporte que utilizarán para el desplazamiento en la ciudad.

Como parte del concepto de cultura tenemos al compromiso, valor que reflejara las creencias como el comportamiento de la gente. La sociedad actúa bajo este modelo porque se encuentra ligado al concepto de lo correcto, lo que implica un refuerzo positivo frente al concepto del compromiso.

Como parte de un entendimiento más completo sobre cultura, se debe definir a partir de valores adoptados por las personas, más que por las

que solo se comunican de persona a persona. Dentro del campo comercial, se pone en manifiesto entonces un tratado empirista entre vendedor y públicos, ambos refiriendo que es “así como están acostumbrados a la transacción de compra y venta” Sin embargo, este enunciado más allá de ser alentador se torna en una racionalización de las actitudes que se obtienen para enfrentar dicha situación.

Regan y Swindle & Phelps diferenciaron los valores que rigen la cultura de una sociedad frente a los valores que se pueden implementar en una organización. Así muchas de las definiciones previas sobre cultura obtienen una reinterpretación para las organizaciones laborales.

El concepto de una cultura organizativa revela su importancia a finales de los años 70, aunque ya desde principios de los años 30 muchas de las escuelas se encontraban interesadas en el estudio de las relaciones humanas. Además, incidían en el estudio del aspecto humano de una organización empresarial y así obtener mejores resultados provenientes de sus trabajadores y su desempeño.

IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Como se ha descrito previamente la importancia del conocimiento de una cultura organizacional dentro de una empresa tiene diversas ventajas:

- Identificar los problemas dentro de una empresa u organización, así como la capacidad de proponer soluciones asertivas y oportunas.
- Integrar al personal bajo los mismos objetivos y relacionarlos con los que plantea la organización.
- La capacidad de agrupación del personal en grupos que compartan una misma visión a la vez, esta tenga una relación con

la de la empresa. Se busca además el apoyo mutuo y el cumplimiento de tareas de manera más práctica.

- Explorar e identificar las necesidades que presenta el personal que labora dentro de la empresa, con el fin de lograr la satisfacción y la correcta motivación de todos los grupos laborales.
- Desarrollar el concepto de desempeño laboral entre los trabajadores, previamente motivados y conformes con su labor dentro de la empresa. De tal modo que los procesos dentro de la empresa puedan desarrollarse de manera más efectiva tanto en aspectos de ejecución como de planeamientos.

CLASIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Robbins plantea un sistema de clasificación de acuerdo con la fortaleza que presenta la cultura organizacional en una empresa. Dicha clasificación además clasifica los puntos que deseen corregir para obtener un mayor desempeño y satisfacción del usuario interno de las empresas.

CARACTERISTICAS	DEBIL	FUERTE
AUTONOMIA INDIVIDUAL	Supervision estrecha El personal tiene poca libertad en su trabajo	Supervision general. El personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo.
ESTRUCTURA	Puesto de trabajo estandarizado. Reglas y procedimientos no debidamente formalizados	Puestos de trabajo flexibles. Reglas y procedimientos no formalizados.
APOYO	La gerencia centra mas su atención en la producción y muestra un escaso interés por su personal.	La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal.
RECOMPENSA Y DESEMPEÑO	Se aprecian y premian la fidelidad, el esfuerzo, la cooperación. Se desconocen los niveles productivos del personal.	Las compensaciones y ascensos que se otorgan al personal están basados en su nivel de productividad.
TOLERANCIA AL CONFLICTO	La gerencia mantiene un nivel minimo de conflicto constructivo, debido a la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos.	La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad de conflicto funcional o constructivo, lo suficiente para que siga siendo viable autocritico y creativo.
TOLERANCIA AL RIESGO	Baja propension al riesgo. No se estimula al trabajador a ser innovador.	Elevada propension al riesgo. Se alienta y utiliza el talento creativo e innovador del personal.

Como parte de las herramientas para el aporte laboral de estos tiempos y como concepto relacionado a la cultura organizacional, tenemos a la comunicación organizacional. Dicha transmisión de información se da entre trabajadores y trabajadores, empleadores y empleados, empleados y organización. El contenido de dicha información también permite la identificación de logros, metas en común y dirección de la empresa.

Esta comunicación permitirá a los departamentos de recursos humanos respectivos, una idea del desarrollo de la empresa y la productividad de las diversas áreas de trabajo.

LA COMUNICACIÓN CON EL EMPLEADOR Y LA DESCRIPCIÓN OPORTUNA DE SU TRABAJO

Cada empresa u organización debe tener una descripción específica de la normativa que se maneja, donde deben estipularse las responsabilidades del trabajo acorde al pale que se desempeña en la empresa. Existen empresas en las cuales es posible negociar una descripción de trabajo, obteniendo como resultado la disipación de cualquier sensación de impotencia que se pueda identificar. En este tipo de contratos el empleado ayuda a la redacción de su contrato, se siente capaz de hacer objeciones e insistir en lo que desea. Termina siendo un consenso tanto del empleador como de empleado, en el cual usted no está obligado a realizar algo con lo que no estuvo de acuerdo previamente. La importancia del desarrollo de este tipo de interacción radica en las expectativas que se generan en el trabajador, que excluyen cualquier sentimiento de impotencia y por el contrario sienten la necesidad de retribución de compromiso e identificación con la empresa.⁴⁵⁻⁴⁷

Es importante recalcar que la descripción del trabajo tiene fecha de término. Se ha propuesto establecer una fecha específica para una evaluación sobre las actividades asignadas y las metas cumplidas a fin de mejorar la experiencia mutua con esta descripción de trabajo inicial. Al evaluar dicho desempeño se puede observar los resultados de la aplicación de dicha estrategia. Sin embargo, advierten los estudios que de no generar esa comunicación y que el estilo de trabajo no sea el adecuado, se tiene que optar por la búsqueda de un nuevo empleo, pese a la presencia del estrés en el camino a un nuevo lugar de trabajo, es más importante considerar que su trabajo sea una fuente respeto y pueda sentirse satisfecho con la realización de este.^{18-20.}

FACTORES ESTRESANTES DE LA INSTITUCIÓN

Dentro de la misma institución es probable que no se obtengan las relaciones interpersonales adecuadas, factor que, asociado a la sobrecarga del trabajo y la presión por el cumplimiento de metas, apoyen al desarrollo del estrés. Otros factores que interactúan con las relaciones personales son la escasa promoción y la falta de seguridad laboral, factores ampliamente compartidos y difundido dentro de un espacio en la organización.

2.4. Marco Conceptual

- Contracultura: es el conjunto de actividades ideológicas opuesta a la que se encuentra en dominio.
- Subcultura: son formas culturales que no tienen estructura autónoma, se ubican en una cultura como instancias para lograr el liderazgo.
- Transcultural: Es el proceso de comparación de culturas diversas para explicar las características de cada una de ellas.
- Cultura organizacional: elementos que interactúan de manera compartida entre los integrantes de una institución u organización para lograr el objetivo de cumplir la misión.
- Etnohistoria: es la historia de la identidad cultural, busca la información de los orígenes hasta el presente de los proyectos, distingue dos secuencias: la fundación y la larga marcha.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Descripción de la realidad problemática

La cultura organizacional es un tema que con el transcurso de los años se ha tratado de conceptualizar en las empresas, la definición de la cultura organizacional es de vital importancia dentro de una institución empresarial ya que determina el mayor porcentaje de valores y de los resultados de diversos tipos dentro de la misma como pueden ser económicos, sociales, como eje principal de procesos de motivación interna dentro de su personal.

La manera en la cual se desenvuelven las personas dentro de una empresa radica primordialmente en las características de cómo esta define principales valores basados en la cultura organizacional de acuerdo a cada política interna que se desarrolle en cada empresa, por tal razón se considera que el tema de estudio, desempeña un papel relevante dentro de cualquier proceso laboral en un ambiente de trabajo, por tal es el interés en realizar esta investigación por eso es necesario determinar el nivel de cultura organizacional que existe en la E.P.S. SEMAPACH S.A..

3.2. Formulación del Problema General y Específicos

3.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019?

3.2.2. Problemas específicos

✓ ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión valores y creencias en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión cultura compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión imagen compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión comunicación en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019?

3.3. Justificación e importancia

El presente estudio busca de identificar las características de la dinámica organizacional dentro de una empresa productora de la región a fin de identificar las cualidades de relaciones Inter trabajadores para poder cimentar información para futuros estudios.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.

4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión valores y creencias en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.
- ✓ Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión cultura compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.

- ✓ Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión imagen compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.
- ✓ Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión comunicación en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.2019

V. HIPÓTESIS

5.1. Hipótesis General

Como la investigación es descriptiva no es necesario el planteamiento de hipótesis, más bien se conduce el proceso mediante los objetivos. (Arias,2012)

5.2. Hipótesis Específicos

Como la investigación es descriptiva no es necesario el planteamiento de hipótesis, más bien se conduce el proceso mediante los objetivos. (Arias,2012)

5.3. Variables

Variable x: cultura organizacional

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se definen como precepciones, actitudes y hábitos compartidas por un mismo grupo de personas dentro de una organización. Dichos individuos conformantes del grupo además comparten creencias, valores tradiciones y se basan en una misma forma de interacción. Dicha cultura está representada por normas informales y no establecidas para una empresa, sino que forman parte del

comportamiento diario de cada uno de los miembros, que pueden o no diferir de los intereses que represente la empresa.

DIMENSIONES:

Se evaluarán las 4 dimensiones en las cuales se basa la cultura organizacional como son:

- La cultura compartida entre los individuos,
- la imagen integrada,
- los valores y creencias
- la comunicación entre los mismos.

Se obtendrá la información por medio de un cuestionario de 32 ítems.

INDICADORES:

- Identificación con la empresa/institución
- Pensamiento de grupo
- Compromiso con el trabajo desempeñado en la empresa
- Capacidad de planificación de trabajo
- Cooperación y trabajo en grupo
- Comportamiento en la empresa
- Perspectivas u objetivos en común
- Comunicación dentro de la empresa

5.4. Operacionalización de Variables

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “X”: CULTURA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES
Cultura Organizacional	<p>Percepciones, actitudes y hábitos compartidas por un mismo grupo de personas dentro de una organización. Dichos individuos conformantes del grupo además comparten creencias, valores tradiciones y se basan en una misma forma de interacción. Dicha cultura está representada por normas informales y no establecidas para una empresa, sino que forman parte del</p>	Valores y creencias	<ul style="list-style-type: none"> Identificación con la empresa/institución Compromiso con el trabajo desempeñado en la empresa 	<p>Bajo: 1 a 8 pts Medio: 9 a 16 pts Alto: 17 a 24 pts</p>
		Cultura compartida	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de planificación de trabajo Cooperación y trabajo en grupo 	<p>Bajo: 1 a 8 pts Medio: 9 a 16 pts Alto: 17 a 24 pts</p>
		Imagen integrada	<ul style="list-style-type: none"> Perspectivas u objetivos en común Comportamiento en la empresa 	<p>Bajo: 1 a 8 pts Medio: 9 a 16 pts Alto: 17 a 24 pts</p>

	comportamiento diario de cada uno de los miembros, que pueden o no diferir de los intereses que represente la empresa.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Pensamiento de grupo• Comunicación dentro de la empresa	Bajo: 1 a 8 pts Medio: 9 a 16 pts Alto: 17 a 24 pts
--	--	--------------	--	---

VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo. Delimitado dentro de una línea de tiempo transversal. De naturaleza comparativa y ubicada en una línea de tiempo retrospectiva. Buscará describir las diversas características de la cultura organizacional del personal administrativo.

Nuestra investigación se basa en un carácter descriptivo, ya que el objeto de la investigación toma como punto de referencia evaluar diversas características de una situación en especial a través del tiempo o sobre un periodo determinado.

“La investigación descriptiva es excepcional en el número de variables estudiadas. Al igual que otros tipos de investigación, la investigación descriptiva puede incluir múltiples variables para el análisis, sin embargo, a diferencia de otros métodos, requiere de una sola variable” (Borg y Gall, 1989).

Diseño de Investigación

No experimental, puesto que no se realizará sin modificar deliberadamente las variables, no se varia de forma intencional la situación de la variable, sino solamente el recojo de la información se realiza en su contexto natural. Hernández et. al. (2012).

6.2. Población y Muestra:

La población de estudio está constituida por 134 trabajadores de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019 en el periodo de Julio a diciembre del 2019

MUESTRA

“una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. Arias (2012).

Se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas, basándonos en los datos obtenidos de nuestra población que fueron 100 trabajadores de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019 en el periodo de Julio a diciembre del 2019

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde,

N = “tamaño de la población”

Z = “nivel de confianza”

P = “probabilidad de éxito, o proporción esperada” Q

= “probabilidad de fracaso”

d = “precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)”. Resolviendo:

$$n = \frac{134 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(134 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 100$$

VII. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Análisis e interpretación de los Resultados

Tabla 1 . Resultados de encuesta de Cultura organizacional aplicada al personal administrativo de la EPS SEMAPACH

N°	PREGUNTA	SI		A VECES		NO		TOTAL			
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1		Se identifica Ud. Con su profesión		86	86.0%	5	5.0%	9	9.0%	100	100.0%
2		se siente identificado con su institución		82	82.0%	9	9.0%	9	9.0%	100	100.0%
3	cree Ud. Que es responsable con sus actividades laborales existe un conjunto de valores claro y consistente que	86	86.0%	6	6.0%	8	8.0%	100	100.0%		

100 100.0%

4		84 84.0%	6 6.0%	10 10.0%	100
	rigen la forma en que nos conducimos la mayoría de los miembros de la institución están	100.0%			
5		57 57.0%	7 7.0%	36 36.0%	100
	comprometidos con su trabajo la información de la institución se consigue fácilmente	100.0%			
6		56 56.0%	7 7.0%	37 37.0%	100
	cuando se le necesita	100.0%			
7		la planificación del trabajo diaria es continua			57
		57.0%	8 8.0%	35 35.0%	100
		100.0%			
8		59 59.0%	6 6.0%	35 35.0%	
	se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos profesionales trabajar en su grupo profesional es formar parte de un				
9		68 68.0%	15 15.0%	17 17.0%	100
	equipo	100.0%			

100 100.0%

10	acostumbra a hacer tareas en equipo	78						
		78.0%	5	5.0%	17	17.0%	100	
		100.0%						
11	los grupos profesionales y no los individuos son los principales pilares de la institución	77	77.0%	5	5.0%	18	18.0%	100
		100.0%						
12	el trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución existe un conjunto de valores claros y consistentes	79	79.0%	5	5.0%	16	16.0%	100
		100.0%						
13	que rigen en la forma que se conduce su institución ignorar los valores esenciales de su institución le	53	53.0%	5	5.0%	42	42.0%	100
		100.0%						
14		77	77.0%	5	5.0%	18	18.0%	100
		100.0%						

15	ocasionara problemas existe un código de ética que guie su comportamiento	77	77.0%	5	5.0%	18	18.0%	100	100.0%	y le ayudé a distinguir los correcto
16		77	77.0%	6	6.0%	17	17.0%	100	100.0%	le resulta fácil lograr el consenso aun en tema difíciles su grupo laboral de la institución tiene una perspectiva
17	en común	60	60.0%	21	21.0%	19	19.0%			
18	es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos ocupacionales de su institución existe una buena alineación de objetivos entre los	72	72.0%	9	9.0%	19	19.0%	100	100.0%	
19	diferentes niveles jerárquicos los comentarios y recomendaciones del cliente	77	77.0%	7	7.0%	16	16.0%	100	100.0%	

						100	100.0%
20	conducen a menudo a introducir cambios	69	69.0%	14	14.0%	17	17.0%
		100	100.0%			100	
21	compara continuamente el progreso con los objetivos	72	72.0%	11	11.0%	17	17.0%
		100	100.0%	100	100.0%		
22	nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros la organización tiene una visión clara que le otorga	72	72.0%	10	10.0%	18	18.0%
		100	100.0%			100	
23	sentido y rumbo a nuestro trabajo la dirección de la organización nos conduce hacia los	60	60.0%	22	22.0%	18	18.0%
		100	100.0%			100	
24	objetivos que tratamos alcanzar los líderes y directores tienen una perspectiva a largo	72	72.0%	11	11.0%	17	17.0%
		100	100.0%			100	

100 100.0%

25		85	85.0%	6	6.0%	9	9.0%	100
	el pensamiento a corto plazo compromete a menudo a	100.0%	plazo					
26	nuestra visión a largo plazo	84	84.0%	7	7.0%	9	9.0%	
	mi jefe directo me ha explicado claramente las							
27	funciones de mi puesto y mis límites de	84	84.0%	7	7.0%	9	9.0%	100
	responsabilidades	100.0%						
	el trabajo se organiza de modo que cada persona							
28	entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de	84	84.0%	7	7.0%	9	9.0%	100
	la institución	100.0%						
	tengo conocimiento sobre el uso de herramientas							
29	tecnológicas que permiten la comunicación fluida	82	82.0%	8	8.0%	10	10.0%	100
	dentro de mi área de trabajo la información que	100.0%						
	recibo siempre es a través de							

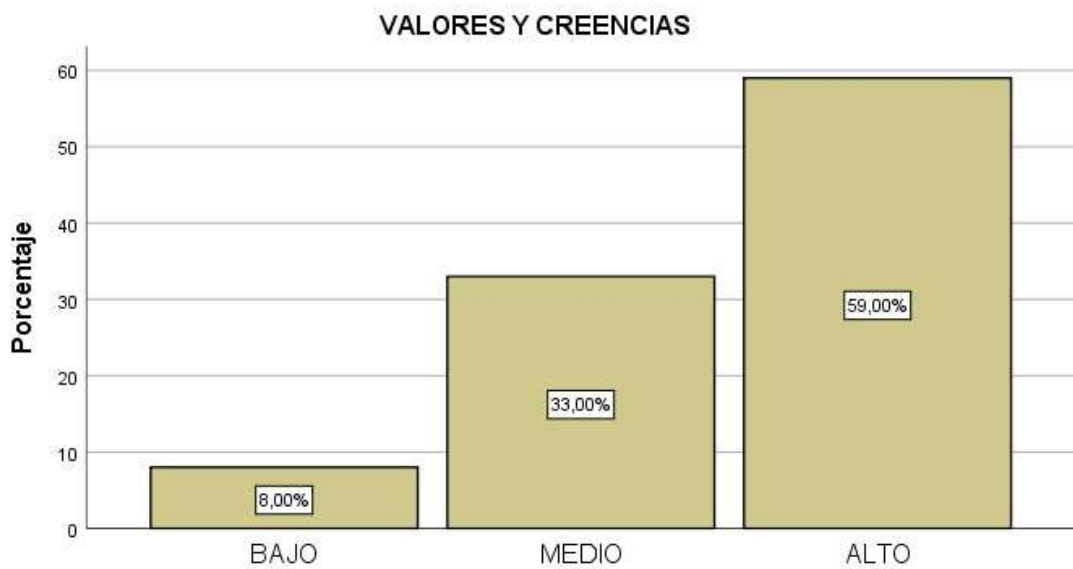
100 100.0%

30	rumores o canales informales de comunicación recibo en forma oportuna la información que requiere	84 84.0% 100.0%	7 7.0%	9 9.0%	100
31	para mi trabajo la información que recibo es útil e importante para el	81 81.0% 100.0%	9 9.0%	10 10.0%	100
32	desarrollo de mis actividades	84 84.0% 100.0%	6 6.0%	10 10.0%	100

Tabla
2

Nivel de Cultura organizacional - Dimensión Valores y creencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	8	8,0	8,0	8,0
MEDIO	33	33,0	33,0	41,0
ALTO	59	59,0	59,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 13 se muestra el nivel de la dimensión valores y creencias de la variable cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., 2019, donde el 8% presente un nivel bajo de cultura organizacional, el 33% muestra un nivel medio y el 59%

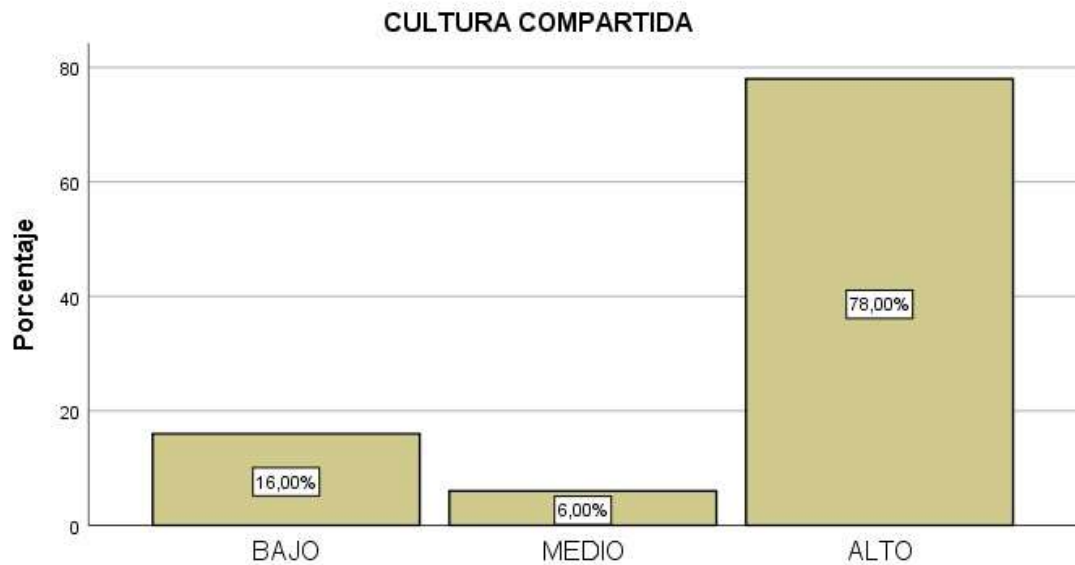
Tabla . Nivel de cultura organizacional - Dimensión

indica tener un alto nivel de cultura organizacional dentro de la empresa en mención.

3

Cultura compartida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	16	16,0	16,0	16,0
MEDIO	6	6,0	6,0	22,0
ALTO	78	78,0	78,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



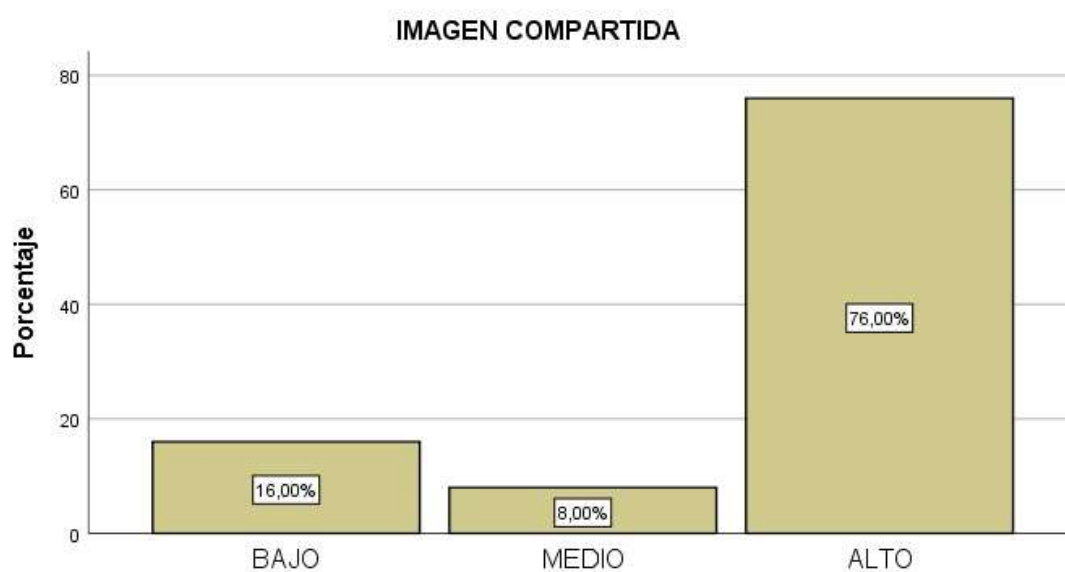
INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 14 se muestra el nivel de la dimensión cultura compartida de la variable cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., donde el 16% presente un nivel

Tabla . Nivel de cultura organizacional - Dimensión

bajo de cultura organizacional, el 6% muestra un nivel medio y el 78% indica tener un alto nivel de cultura organizacional dentro de la empresa en mención.

4 imagen compartida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	16	16,0	16,0	16,0
MEDIO	8	8,0	8,0	24,0
ALTO	76	76,0	76,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



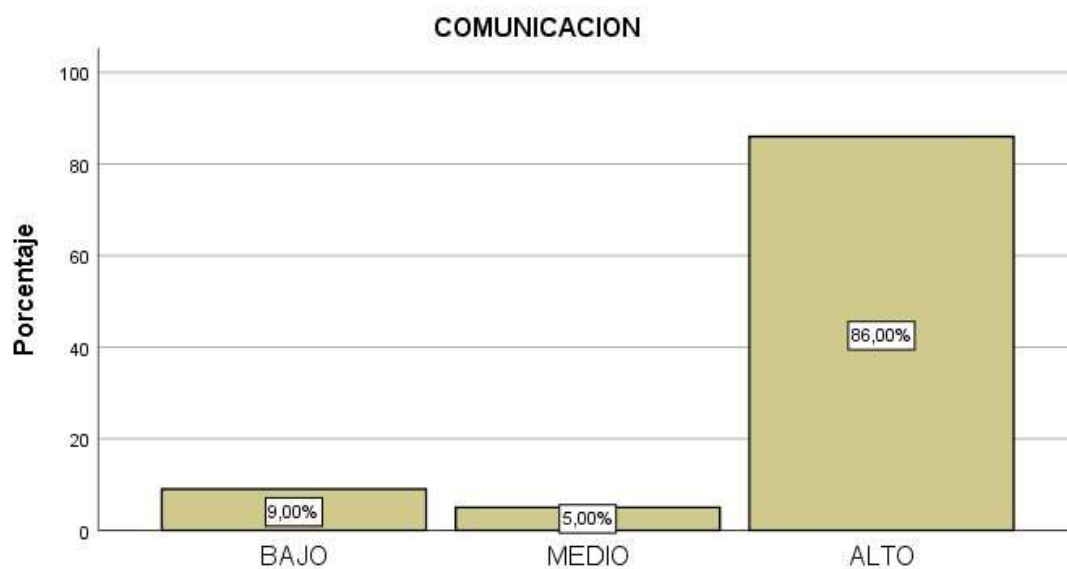
INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 15 se muestra el nivel de la dimensión imagen compartida de la variable cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., donde el 16% presente un nivel bajo de cultura organizacional, el 8% muestra un nivel medio y el 76% indica

Tabla . Nivel de cultura organizacional - Dimensión

tener un alto nivel de cultura organizacional dentro de la empresa en mención.

5 comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	9	9,0	9,0	9,0
MEDIO	5	5,0	5,0	14,0
ALTO	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 16 se muestra el nivel de la dimensión imagen compartida de la variable cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., donde el 9% presente un nivel bajo de cultura organizacional, el 5% muestra un nivel medio y el 86% indica tener un alto nivel de cultura organizacional dentro de la empresa en mención.

Tabla . Nivel de cultura organizacional - Dimensión

Tabla 6. Nivel de cultura organizacional - Resultado por variable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	8	8	8	8
ALTO	92	92	92	100,0
Total	100	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 17 se muestra el nivel de la dimensión imagen compartida de la variable cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A., donde el 8% presente un nivel medio y el 92% indica tener un alto nivel de cultura organizacional dentro de la empresa en mención.

7.2. Conclusiones y Recomendaciones

7.2.1. Conclusiones

- Existe un nivel alto en un 59%de cultura organizacional en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A. 2019.
- Existe un nivel alto en un 78 %de cultura organizacional en la dimensión valores y creencias del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A. 2019.
- Existe un nivel alto en un 76% de cultura organizacional en la dimensión cultura compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A. 2019.
- Existe un nivel alto en un 96%de cultura organizacional en la dimensión imagen compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A. 2019.
- Existe un nivel alto en un 92%de cultura organizacional en la dimensión comunicación del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A. 2019.

7.2.2. Recomendaciones

- Continuar con la mejora de las políticas internas a fin de lograr un máximo desarrollo de la cultura organizacional.
- Afianzar la concepción de identidad hacia la institución mediante talleres formativos.
- Desarrollar actividades compartidas de trabajo a fin de incrementar el logro de cultura de organización.
- Elaborar políticas formativas de trabajo socializado con el interés de evitar el transcurrir de comentario que

alteren la calidad de la información y el trato entre trabajadores.

- Promover reuniones de coordinación respecto a los grupos de trabajo para así informar las actividades realizadas y generar retroalimentación respecto a las funciones de cada uno de los integrantes de los equipos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Quintero N. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO. NEGOTIUM. 2008;9(3):33-51.
2. ORAMAS VIERAA. “ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA” [Doctorado]. INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES; 2013.
3. Leka S, Griffiths A, Cox T. ¿Qué es el estrés laboral? La organización del trabajo y el estrés. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2004. [acceso 5 de octubre de 2005]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
4. Middeldorp CM, Stubbe JH, Cath DC, Boomsma DI. Familial clustering in burnout: a twin-family study. *Psychol. Med.* 2005; 35 (1): 113-120.
5. Borritz M, Bultmann U, Rugulies R, Christensen KB, Villadsen E, Kristensen TS. Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3 year follow up of de PUMA Study. *J. Occup. Environ. Med* 2005; 47(8): 1015-1025.
6. Golembiewski, R. (1979). *Approaches to Planned Change, Part I: Orienting Perspectives and Micro-level Interventions.* Marcel Dekker, New York. New York.
7. Gross, W., & Shichman, S. (1987). *How to grow an organizational culture.* *Personnel, Sept.:* 52-56

8. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.) McGraw Hill.
9. Kovach, B. (1986). *The derailment of fast-track managers*. *Organizational Dynamics, autumn*: 41-48.
10. Lawrence, P., & Lorsch, J. (1967). *Organization and Environment*. Harvard University Press, Cambridge.
11. Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
12. Martin, J., & Siehl, C. (1983). *Organizational Culture and counterculture: An uneasy symbiosis*. *Organizational Dynamics, autumn*: 52-64.
13. Pascale, R. (1984). *Fitting new employees into the company culture*. *Fortune, May 28*:28-40.
14. Pattison, H., & Gross, H. (1996). *Pregnancy, work and women's wellbeing: a review*. *Work & Stress*; 10: 72-87.
15. Rockeach, M. (1968). *Beliefs, Attitudes and Values*.
16. Sánchez Castro, A. (2008). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los Institutos Tecnológicos de la Provincia de Chanchamayo; Huancayo*. Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos



ENCUESTA

Estimados trabajadores por medio de la presente los saludamos y solicitamos se sirvan a responder la presente encuesta con objetividad y sinceridad para poder realizar una mejora continua de la empresa la misma que será de forma anónima y confidencial.

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la EPS SEMAPACH S.A.

SEXO: F () M ()

EDAD:

VARIABLE INDEPENDIENTE - CULTURA ORGANIZACIONAL				
PRIMERA DIMENSION - VALORES Y CREENCIAS		SI	NO	A VECES
1	Se identifica Ud. con su profesión			
2	Se siente identificado con su institución			
3	Cree Ud. que es responsable con sus actividades laborales			
4	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rigen la forma en que nos conducimos			
5	La mayoría de los miembros de la institución están comprometidos con su trabajo			
6	La información de la institución se consigue fácilmente cuando se le necesita			
7	La planificación del trabajo diario es continua			
8	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos profesionales			
SEGUNDA DIMENSION - CULTURA COMPARTIDA				
9	Trabajar en su grupo profesional es formar parte de un equipo			
10	Acostumbra a hacer tareas en equipo			
11	Los grupos profesionales y no los individuos son los principales pilares de su institución			
12	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución			
13	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen en la forma que se conduce su institución			
14	Ignorar los valores esenciales de su institución le ocasionara problemas			
15	Existe un código de ética que guie su comportamiento y le ayude a distinguir de lo correcto			
16	Le resulta fácil lograr el consenso aun en temas difíciles			



ENCUESTA

VARIABLE INDEPENDIENTE – CULTURA ORGANIZACIONAL				
TERCERA DIMENSION – IMAGEN COMPARTIDA		SI	NO	A VECES
17	Su grupo laboral de la institución tiene una perspectiva en común			
18	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos ocupacionales de su institución			
19	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos			
20	Los comentarios y recomendaciones del cliente conducen a menudo a introducir cambios			
21	Compara continuamente el progreso con los objetivos trazados			
22	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros			
23	La organización tiene una visión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo			
24	La dirección de la organización nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar			
CUARTA DIMENSION – COMUNICACIÓN				
25	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo			
26	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo a nuestra visión a largo plazo			
27	Mi jefe Directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades			
28	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución			
29	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo			
30	La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación			
31	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para mi trabajo			
32	La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades			

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



"CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
E.P.S. SEMAPACH S.A, 2019"

Yo LADISLAO ENRIQUE ROJAS CAMPOS
..... con DNI N° 21411889 doy el
consentimiento para que el BACH. MATTA AGUADO LUIS ALEJANDRO y la
BACH. CAPUÑAY CLAROS LUCIANA MARIA, utilice la información del
presente trabajo de investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA E.P.S. SEMAPACH S.A, 2019" a
su vez, los autores se comprometen a mantenerme informada a la empresa
acerca de los resultados obtenidos en dicho trabajo de investigación.


.....
Firma
Dr. Ladislao Enrique Rojas Campos
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS
SEMAPACH EPS SEMAPACH S.A. - OTRAS

Chincha, 04 de NOVIEMBRE del 2019

ANEXO 2: Informe de Turnitin al 28% de similitud

TRABAJO DE INVESTIGACION - FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	8%	2%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
8	dspace.sheol.uniovi.es Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	doaj.org Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
15	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
16	www.centrodeapoyoapa.org Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
18	surveying-ca.tripod.com Fuente de Internet	<1%
19	www.earticle.net Fuente de Internet	<1%

20	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
21	www.asehma.cl Fuente de Internet	<1%
22	www.guiadeprensa.com Fuente de Internet	<1%
23	revencyt.ula.ve Fuente de Internet	<1%
24	masteroon.com Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
26	www.fecasog.org Fuente de Internet	<1%
27	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
28	prezi.com Fuente de Internet	<1%
29	gerenciarrhunesr.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
30	docslide.us Fuente de Internet	<1%
31	Submitted to Universidad Católica de Santa	

	María Trabajo del estudiante	<1%
32	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
33	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
34	cmica.org.mx Fuente de Internet	<1%
35	documents.mx Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1%
38	red.uao.edu.co Fuente de Internet	<1%
39	www.yasni.de Fuente de Internet	<1%
40	prensapg.com.ve Fuente de Internet	<1%
41	brandsenysugente.spaces.live.com Fuente de Internet	<1%
	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	

42 Trabajo del estudiante <1 %

43 Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante <1 %

44 repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet <1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ANEXO 3. Matriz de consistencia

problema	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	VALORES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.?</p> <p>PROBLEMA SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión valores y creencias en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.? ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión cultura compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.? ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión imagen compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.? ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la dimensión comunicación en 	<p>Determinar el nivel de cultura organizacional del personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión valores y creencias en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.</p> <p>Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión cultura compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.</p> <p>Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión imagen compartida en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.</p> <p>Identificar el nivel de cultura organización en la dimensión</p>	<p>Como la investigación es descriptiva no es necesario el planteamiento de hipótesis, más bien se conduce el proceso mediante los objetivos. (Arias,2012)</p> <p>HIPOTESIS SECUNDARIAS</p> <p>Como la investigación es descriptiva no es necesario el planteamiento de hipótesis, más bien se conduce el proceso mediante los objetivos. (Arias,2012)</p>	<p>CULTURA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Valores y creencias</p> <p>Cultura compartida</p> <p>Imagen integrada</p>	<p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p>	<p>POBLACION</p> <p>En el presente trabajo académico se tendrá como muestra a 172 trabajadores de la sede Pisco de la E.P.S. SEMAPACH S.A. durante el periodo Julio a diciembre 2019.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida por 120 trabajadores administrativos de la E.P.S. SEMAPACH S.A</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Encuesta estructurada</p>

el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.?	comunicación en el personal administrativo de la E.P.S. SEMAPACH S.A.		Comunicación		
--	---	--	--------------	--	--

ANEXO 4 BASE DE DATOS

PART	D1: VALORES Y CREENCIAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	SUMA	NIVEL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
44	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
56	3	3	3	1	1	1	1	3	16	2
57	3	3	3	1	1	1	3	3	18	3
58	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
62	1	1	3	3	3	1	2	1	15	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
64	3	2	2	3	2	2	2	3	19	3
65	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
66	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
67	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2

68	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
69	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
70	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
71	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
72	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
73	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
74	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
75	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
76	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
77	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
78	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
79	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
80	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
81	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
82	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
83	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
84	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
85	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
86	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
87	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
88	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
89	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
98	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3
99	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3
100	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3

PART	D2: CULTURA COMPARTIDA									
	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMA	NIVEL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
44	3	3	1	3	3	1	1	3	18	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
46	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
60	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1

65	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
74	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
75	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
76	1	1	1	3	1	1	1	1	10	2
77	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
78	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
79	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
80	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
81	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
82	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
83	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
84	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
85	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
86	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
87	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
88	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
89	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3
90	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
91	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
92	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
93	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
94	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
95	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
96	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
97	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3

98	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
99	2	3	3	3	1	3	3	3	21	3
100	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3

PART	D3: IMAGEN COMPARTIDA									
	17	18	19	20	21	22	23	24	SUMA	NIVEL
1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1

30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
41	3	2	2	2	3	2	3	3	20	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
44	1	2	3	2	2	2	1	3	16	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
46	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3
47	1	3	3	3	3	3	3	3	22	3
48	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
49	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
50	2	1	3	2	2	3	3	3	19	3
51	2	1	3	1	3	1	1	3	15	2
52	2	3	3	3	1	1	3	1	17	3
53	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
54	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
55	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
56	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
57	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
58	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
59	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
60	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
61	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3
62	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1

63	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
76	1	1	3	3	2	2	2	3	17	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
78	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3
79	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
82	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
84	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3
85	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3
86	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3
87	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
88	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
89	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
90	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
91	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
92	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
93	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
94	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
95	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3

96	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
97	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
98	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
99	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3

PART	D4: COMUNICACION									
	25	26	27	28	29	30	31	32	SUMA	NIVEL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1

28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
41	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3
42	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3
43	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3
44	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3
45	3	2	3	3	3	2	2	3	21	3
46	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
47	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

60	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
62	3	3	3	3	1	3	1	1	18	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
73	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3
74	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3

93	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3