



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“LOS FACTORES DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN CON LA CULTURA
ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR LABORAL AL INTERIOR
DE LA EMPRESA SCARGO SECURITY S.A.C. LIMA - 2017”

Tesis para optar al grado académico de:
MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO

Presentado por:
BACH. PATRICIA ELVIRA ACOSTA MEJIA (0000-0001-6608-1112)

Asesor:
Sara Moza Morinigo

LIMA - PERÚ
2017

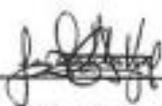
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, a los nueve días del mes de Noviembre de 2017, siendo las 15:00 horas, con la asistencia del Jurado de Tesis, Presidido por la Mg. Mary Fabiola Contreras Prudencio, los miembros del jurado Mg. Juan G. Saavedra Vega y Dr. Carlos A. Calderon Cabada y el Asesor de la Tesis Mg. Sara Moza Morinigo, la bachiller ACOSTA MEJIA PATRICIA ELVIRA autora de la tesis Titulada "LOS FACTORES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR LABORAL AL INTERIOR DE LA EMPRESA SCARGO SECURITY S.A.C. LIMA - 2017" con el fin de optar el Grado Académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación y deliberación por parte del Jurado correspondiente, habiendo sido APROBADO con el calificativo de BUENO.

Se extiende la presente acta en cinco originales y siendo las..... horas, se da por concluido el Acto Académico de Sustentación.



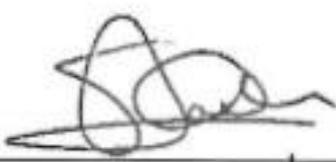
Presidente
 Firma
 Mg. Mary Fabiola Contreras Prudencio
 09657146



Miembro
 Firma
 Mg. Juan G. Saavedra Vega
 09986944



Miembro
 Firma
 Dr. Carlos A. Calderon Cabada
 07271832



Asesor
 Firma
 Mg. Sara Moza Morinigo
 80157500Q

DEDICATORIA

Con todo mi amor a mi esposo quien es mi motivación y fuente de inspiración para seguir creciendo personal y laboralmente por cada palabra y cada minuto acompañándome en este largo camino, sin su apoyo esto no sería posible.

A mis padres por su entusiasmo y confianza durante todo el proceso.
Para ellos dedico esta investigación

AGRADECIMIENTO

Agradezco a FUNIBER, por permitir que las personas podamos seguir creciendo de manera profesional mediante sus métodos de estudio.

Gracias a Scargo Security SAC por brindarme la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudios y así poder obtener un logro más en mi vida profesional.

Gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir esta experiencia de vida.

INDICE GENERAL

	Pag.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice Figuras	viii
Índice Tablas	ix
Índice Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	Xiii
Capítulo I: Introducción	1
Capítulo II: Marco Teórico	4
Capítulo III: Materiales y Métodos	34
Capítulo IV: Resultados	44
Capítulo V: Discusión	65
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas	70
Glosario	71
Anexos	75

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
1.	Pregunta N°5 Factores del Comportamiento organizacional	53
2.	Pregunta N°9 Factores del Comportamiento organizacional	53
3.	Pregunta N°10 Factores del Comportamiento organizacional	54
4.	Pregunta N°11 Factores del Comportamiento organizacional	54
5.	Pregunta N°13 Factores del Comportamiento organizacional	54
6.	Pregunta N°15 Factores del Comportamiento organizacional	55
7.	Pregunta N°16 Factores del Comportamiento organizacional	55
8.	Pregunta N°18 Factores del Comportamiento organizacional	55
9.	Pregunta N°20 Factores del Comportamiento organizacional	56
10.	Pregunta N°23 Factores del Comportamiento organizacional	56
11.	Pregunta N°1 Cultura organizacional	57
12.	Pregunta N°2 Cultura organizacional	57
13.	Pregunta N°3 Cultura organizacional	57
14.	Pregunta N°4 Cultura organizacional	58
15.	Pregunta N°6 Cultura organizacional	58
16.	Pregunta N°8 Cultura organizacional	58
17.	Pregunta N°19 Cultura organizacional	59
18.	Pregunta N°24 Cultura organizacional	59
19.	Pregunta N°27 Cultura organizacional	59
20.	Pregunta N°30 Cultura organizacional	60
21.	Pregunta N°7 Bienestar laboral	60
22.	Pregunta N°12 Bienestar laboral	61
23.	Pregunta N°14 Bienestar laboral	61
24.	Pregunta N°17 Bienestar laboral	61
25.	Pregunta N°21 Bienestar laboral	62
26.	Pregunta N°22 Bienestar laboral	62
27.	Pregunta N°25 Bienestar laboral	62
28.	Pregunta N°26 Bienestar laboral	63
29.	Pregunta N°28 Bienestar laboral	63
30.	Pregunta N°29 Bienestar laboral	63

INDICE DE TABLAS

	NOMBRE DE LAS TABLAS	Pág.
1.	Composición de la población	36
2.	Composición de la Población por Genero	36
3.	Composición de la Población por empleabilidad en Planilla	37
4.	Composición de la Población por edades	37
5.	Operacionalización de variables	38
6.	Escala de Likert adaptado al Cuestionario o Anexo 1.	39
7.	Ficha Técnica N°1 de la variable factores del comportamiento organizacional	39
8.	Análisis de Ítems y medida de confiabilidad de la primera dimensión (individual) de la variable factores del comportamiento organizacional.	39
9.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la dimensión grupal de la variable factores del comportamiento organizacional.	40
10.	Análisis de Ítems y medida de confiabilidad de la tercera dimensión: Organizacional de la Variable: Factores del comportamiento organizacional.	40
11.	Ficha técnica N°2 de la variable cultura organizacional	40
12.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la primera dimensión (calidad) de la variable cultura organizacional	41
13.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la segunda dimensión (capacidad directiva) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional.	41
14.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la tercera dimensión (comunicación) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional.	41
15.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la cuarta dimensión (identidad) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional.	41
16.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la quinta dimensión (reconocimiento) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional.	42
17.	Ficha técnica N°2 de la variable bienestar laboral.	42
18.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la primera dimensión (infraestructura) de la prueba inventario de la variable bienestar general.	42
19.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la segunda dimensión (incentivos) de la prueba inventario de la variable bienestar general.	43
20.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la tercera dimensión (desarrollo personal) de la prueba inventario de la variable bienestar general.	43
21.	Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la dimensión (autorrealización) de la prueba inventario de la	43

	variable bienestar general.	
22.	Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Factores del comportamiento organizacional.	44
23.	Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Cultura organizacional	44
24.	Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Bienestar general.	44
25.	Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba en general.	45
26.	Contrastación de hipótesis.	46
27.	Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y cultura organizacional	47
28.	Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y el bienestar laboral.	47
29.	Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y bienestar general.	47
30.	Análisis de correlación entre las dimensiones de los factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y bienestar general. (A, B, C, D & E)	48 - 52
31.	Respuestas a la variable factores del comportamiento organizacional	53
32.	Respuestas a la variable cultura organizacional	56
33.	Respuestas a la variable bienestar laboral	60

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 01: Inventario para medir los 10 Ítems de factores del Comportamiento Organizacional, 10 Ítems de Cultura Organizacional y 10 Ítems Bienestar General.	75
ANEXO 02 Autorización de la Empresa SCARGO Security SAC	76

RESUMEN

La presente investigación titulada “Los factores del comportamiento organizacional en relación con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo SAC – 2017” responde al problema: ¿De qué manera los factores del comportamiento organizacional se relacionan con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa SCARGO Security SAC Lima – 2017?, cumplió el objetivo de verificar el grado de relación que hay entre los factores del comportamiento organizacional con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa SCARGO Security SAC, Lima – 2017. Utilizó un diseño no experimental, porque no se modificó intencionadamente la variable de trabajo: factores del comportamiento; fue de tipo correlacional, transeccional, y su enfoque fue cuantitativo porque los resultados se procesaron en Microsoft Excel y se analizaron con el paquete Estadístico SPSS V 24, que permitió elaborar tablas de frecuencia y figuras. La población estuvo compuesta de 114 trabajadores, los primeros 100 se denominan operativos y los 14 restantes como empleados de planilla, calculándose la muestra probabilística en 88 trabajadores, esencial para tipos de investigación transeccional por encuestas para estimaciones de variables en población, las tres variables se midieron con instrumentos de medición y sus datos se analizaron con pruebas estadísticas. “Los resultados muestran que existen correlaciones significativas y positivas entre las variables de trabajo” en una muestra de trabajadores de 88 personas ($r=0,461288208^{***}$ y $0,702491549^{***}$). Las evaluaciones de cada variable de estudio al ser procesadas por el SPSS nos permiten concluir que están correlacionadas significativamente.

Palabra clave: factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y el bienestar laboral.

ABSTRACT

The present research entitled "The factors of organizational behavior in relation to organizational culture and work well-being within the Scargo SAC Enterprise - 2017" responds to the problem: How are the factors of organizational behavior related to organizational culture and Work wellbeing within the company SCARGO Security SAC Lima - 2017 ?, fulfilled the objective of measuring the degree of correlation that exists between the factors of organizational behavior with the organizational culture and work well-being within the SCARGO Security SAC Company, Lima - 2017. He used a non-experimental design, because the work variable was not intentionally modified: behavioral factors; It was of a correlational, transectional type, and its approach was quantitative because the results were processed in Microsoft Excel and analyzed with the Statistical package SPSS V 24, which allowed the elaboration of frequency tables and figures. The population was composed of 114 workers, the first 100 are called operative and the remaining 14 as payroll employees, the probabilistic sample is calculated in 88 workers, essential for transectional research types by surveys for population variable estimates, the three variables are measured with measuring instruments and their data were analyzed with statistical tests. The results show that there are significant and positive correlations between the work variables in a sample of 88 workers ($r = 0.461288208$ *** and 0.702491549 ***). The evaluations of each study variable when processed by the SPSS allow us to conclude that they are significantly correlated.

Key words: organizational behavior factors, organizational culture and labor well -being.

CAPITULO I: INTRODUCCION

La palabra “seguridad”, proviene del latín: “securitas” y su adjetivo “securus”, lo que significa vivir “sin temor” o “despreocupados”, es una palabra que, por ser tan utilizada en nuestro día a día, por sí misma define un concepto cuyo significado, generalmente, no se detalla, porque suelen darse por sobreentendidos. Sin embargo, la experiencia demuestra que dicha terminación ha sido uno de las más problemáticas y complejas de aceptar, tanto en la comunidad nacional como internacional.

Ahora bien, el estudio, evaluación y control en toda la organización, debe contar con herramientas estadísticas como auditorías internas, la revisión por la dirección, el seguimiento de quejas y reclamos del cliente, el seguimiento del servicio no conforme, el análisis de indicadores y la evaluación del cliente satisfecho.

Scargo Security SAC es una organización preparada en vigilancia y seguridad integral, formada por un equipo profesional, experimentados y responsables, enfocado en mejorar el sistema de gestión de “calidad para lograr mayor presencia en el mercado”, mantener un buen posicionamiento.

Scargo Security SAC enfocada en la ejecución de los estándares de calidad establecidos asumieron los siguientes compromisos (1) Orientar los servicios al cumplimiento de los requisitos de los clientes, tanto legales y reglamentarios con la finalidad de superar sus expectativas mediante la prestación de un servicio confiable y satisfactorio; (2) Establecer mecanismos de mejora continua midiendo la efectividad mediante objetivos alineados a nuestra dirección estratégica, y proyectados en nuestra misión y visión; y (3) Atender las observaciones de nuestros clientes, promover cualquier solución comprometiéndonos a superar las expectativas de satisfacción de nuestros clientes, ofreciéndole un equipo de trabajo profesional.

La alta dirección de Scargo Security SAC promete la transmisión y reajuste de esta política y hace extensivo el compromiso con la calidad de siempre a todos los colaboradores de la empresa, sin embargo es necesario explicar que la cultura del lugar de trabajo es esencial al interior de la empresa, destacando entre otros la declaración de misión, creencias, valores, normas y códigos relacionados con la vestimenta y útiles de defensa personal que deben ser parte de los factores a tener en cuenta al momento de buscar la incidencia de los mismos en la cultura empresarial.

La manera de cómo trabaja una organización está expresada en su cultura, la podemos observar en: sus estructuras, sus estrategias, y en sus sistemas que evolucionan con nuevas experiencias a partir de las conductas significativas de los miembros de la organización.

Debemos entender que la “cultura es respetada como una visión general para comprender la conducta de la empresa como una forma de visualizar al líder, los papeles, el conocimiento y desenvolvimiento de los jefes administrativos como entes responsables de la “cultura de las organizaciones”.

Por otro lado el “bienestar laboral” es la respuesta del buen trato que reciben los trabajadores, es la calidad de vida con la que cuentan los colaboradores de parte de su empresa, es cuando ambas partes, empleado y empleador cubren sus necesidades dentro del marco laboral organizacional.

La reciente investigación se justifica a partir de las nuevas tendencias y dinámicas que la sociedad moderna exige en la medida que la “competitividad” como pieza principal está, presente en toda entidad, invocando a los gerentes para continuar en la búsqueda de altos niveles de productividad y eficiencia.

Por estas consideraciones, el presente estudio se propuso dar respuesta al siguiente problema general: ¿De qué manera los factores del comportamiento organizacional se relacionan con la “cultura organizacional y el bienestar laboral” al interior de la Empresa SCARGO Security SAC, Lima – 2017? Y responder dos problemas específicos (1) ¿De qué manera

los factores del comportamiento organizacional se relacionan con la cultura organizacional al interior de la Empresa SCARGO Security SAC Lima – 2017? Y (2) ¿De qué manera los factores del comportamiento organizacional se relacionan con el bienestar laboral al interior de la Empresa SCARGO Security SAC Lima – 2017?

Asimismo, lograr la meta de investigación: “Medir el grado de correlación que existe entre los factores del comportamiento organizacional con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Organización SCARGO Security SAC Lima – 2017”, y a los siguientes objetivos específicos: (1) “evaluar el grado de correlación que hay entre los factores del comportamiento organizacional y la cultura organizacional al interior de la organización” SCARGO Security SAC Lima – 2017; y (2) “evaluar el grado de correlación que existe entre los factores del comportamiento organizacional y el bienestar laboral al interior de la Organización” SCARGO Security SAC Lima – 2017.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

En la tesis de Zulma Eloísa Calderón Ángel (2010) titulada: “La Cultura Organizacional en el equilibrio profesional. Hizo un análisis a 26 colaboradores en la compañía de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu, Calderón indica que, la cultura organizacional ayuda como marco de mención a los individuos de la empresa y dan el ejemplo acerca de cómo las personas deben manejarse en ésta y de qué manera marca a los trabajadores en su equilibrio profesional. Desde un panorama general, se puede indicar que las empresas involucradas a tener éxito están dispuestas al aprendizaje continuo. Esta investigación realizó el tipo descriptivo porque analiza, deduce y narra que es un campo de estudio grande, utiliza relaciones, correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes.”

Otro estudio, señalan Oscar Tinoco Gómez, Carlos Quispe Atúncar, Víctor Beltrán Sarav ia, (2016) sobre “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria”. Hoy en día es necesario contar con empresas y sociedades fuertes, con la disposición suficiente para lograr con éxito los objetivos trazados, donde la gestión humana tiene el papel principal, Toda empresa demuestra ser única con su cultura organizacional, la cual “puede ser dirigida en base a su plan estratégico”. Es importante considerar que la “cultura organizacional” no se hace mediante palabras, es decir se demuestra mediante hechos. Así mismo, el nivel de aceptación de los colaboradores que trabajan en una empresa, ya sean públicas o privadas, es una figura que no se puede evitar en la nueva administración, es por ello que depende de su acción para obtener los propósitos o metas organizacionales. El análisis encontró que: “el vínculo entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el estamento docente de la facultad de ingeniería industrial de la UNMSM, el mismo que observó el verificación del estado del arte relacionado al problema de investigación, la realización teórica de cada una de las variables, hasta llegar a

las respectivas herramientas de medición de los constructos. Se encontró una relación directa entre ambas variables.”

La tesis de Sandra Liliana Morales Aguirre (2010) titulada: Caracterización de la cultura organizacional en empresas colombianas. Hoy por hoy las organizaciones afrontan un nuevo reto, debido a la globalización y al desarrollo organizacional que se da por la transformación del ambiente, la competitividad y las alianzas estratégicas. Las organizaciones viven en condición de transformación constante en cuanto a innovar, estructurar y ejecutar, por ende se ven implicados los individuos quienes por su labor son la esencia y el motor para que los cambios que desean poner en práctica para que las organizaciones actúen y obtengan un resultado positivo. Es indispensable preocuparse por los colaboradores que laboran en una empresa, hablando específicamente de sus sentimientos y actitudes grupales que resaltan ante la constante transformación de las organizaciones: sistema cultural de la organización donde se tiene en cuenta las creencias, los valores e ideologías, etc. Es significativo, exponer el progreso que tienen las organizaciones en cuanto a la importancia de las relaciones interpersonales frente a los cambios tecnológicos, administrativos y operativos que existen hoy en día. Es por eso, que este ensayo muestra por medio del diseño de una metodología de carácter cuantitativo y cualitativo.

La tesis de López Crespo (2012) titulada: “Bienestar laboral en profesionales de la medicina. La doble cara de la organización sanitaria Factores saludables y de riesgo psicosocial”, versa, por decirlo de una manera general, sobre la predominancia en la actualidad de las nuevas condiciones y bienestar laboral en la búsqueda de una mejora sustancial en la salud de los todas las personas que laboran en el ámbito de la medicina. Para afrontar este problema Él desarrolló un diseño de hizo una simbiosis entre metodología cuantitativa y cualitativa, por lo que adelantándome un poco, buscaré utilizar una de estas metodologías para la elaboración del presente trabajo de investigación.

En ese sentido, y también en la tesis de López (2012) participaron (sin ningún tipo de coacción) por medio de pruebas que buscan el provecho, intencionado y de forma estratificada, de acuerdo al siguiente detalle:

- Vía sexo (55,4% hombres y 44,6% mujeres),
- Vía edad ($X= 43,16$ años, $SD=11,19$),
- Por antigüedad en la profesión ($X=16,51$ años, $SD=10,85$),
- Por el centro laboral ($X=10,75$ años, $SD 9.97$),
- Por tipo de contrato (permanente = 70,8%, temporal= 29,2%) y,
- Por asunción de responsabilidades directivas en el centro (No=70,9%, Sí= 29,1%).

Esto permite inferir, casi de manera inmediata, que por el tipo de contrato y la asunción de responsabilidades directas, tenemos porcentajes altamente inclinados, porque podrían influir positivamente o no, en como las personas pueden afrontar sus labores diarias.

También, López (2012) expresa que todos los involucrados respondieron un amplio valotario que buscó reunir información sobre las variables principales del análisis: abordando temas prioritariamente sociales, psicosociales, materiales y en esencia sobre el comportamiento de los trabajadores en sus centros de labores, orientado a entradas emocionales, cognitivas y somáticas que reúnen y funcionan de manera vinculante para probablemente medir el bienestar de las personas en su centro de labores. Esto pone en vitrina, algo que quizás, viene sucediendo cada vez más en la actualidad, que mientras mejor es el ambiente o bienestar laboral, más eficiente puede ser la labor de un trabajador o inclusive un colaborador, esto se tiene que tomar con precaución aún, dado que existe una fina línea entre el bienestar que mejore la eficiencia del trabajo y que esta haga que el mismo individuo se despreocupe o desligue del trabajo perse. A todo esto, se debe destacar positivamente las facilidades que hoy en día nos brindan las

herramientas tecnológicas, sobre todo las tecnologías de la información y telecomunicaciones que nos brindan una colaboración de trabajo a otro nivel y también por supuesto el uso de los materiales en general, orientado a un trabajo que busca un accionar horizontal más que vertical, haciendo que el trabajos de los empleados sea importante y transversal a la organización. La parte negativa de esto, es la dependencia de las herramientas tecnológicas perse, así como la sobrecarga laboral que esto conlleva, dado que la tecnología nos acerca más al trabajo, a pesar de estar lejos del mismo, y la vertiginosa velocidad en la que este avanza y que podría llevarnos a un elevado nivel de estrés en el trabajo y por supuesto, a síntomas o trastornos producto de este estrés, el cual es un mal silencio y que avanza a la misma velocidad que la velocidad de producción de trabajo sin control y gestión laboral.

López (2012) menciona que: “en esta espiral de ambivalencia, los recursos sociales, materiales, y técnicos aparecen como soportes de los efectos sintomáticos; mientras que el malestar difuso fue percibido como contrapeso de aquellos aspectos positivos de la calidad de vida laboral. En el plano práctico, estos resultados ponen de relieve la doble pertinencia de prevenir los factores de riesgo psicosocial asociados a la sobrecarga de trabajo y a la presión asistencial y también de promover los dispositivos estructurales y organizacionales facilitadores del sostenimiento de un entorno laboral saludable. Dos procesos de signo contrario dificultan esta tarea: por una parte, el factor percibido como el punto más fuerte de las actuales condiciones de trabajo es el clima social positivo en los equipos de trabajo, que funciona como caldo de cultivo de compañerismo y de apoyo mutuo.”

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Factores del comportamiento organizacional

Gibson (1999: 756 - 772) menciona que desde el progreso organizacional, las intromisiones para una mejora se deben localizar en

“destrezas, actividades, instrumentos o técnicas”. Sin embargo, también nos hace ver, que para tener la mejor alternativa siempre hay que estar dispuestos a cambiar “tanto si se trata de una mejora en las destrezas, en las actitudes, en el comportamiento o en la estructura de la organización”

Según Leavitt, citado en Bartlett (1987) indica que la problemática va desde el punto de vista estructural de la manera: “Para clasificar varios enfoques importantes aplicados al cambio, me ha resultado útil considerar a las organizaciones como sistemas multivariados, en que sobresalen en especial cuatro variables interactuantes: la tarea, la estructura, la tecnología y los actores ...por ende, cuando examine el cambio organizacional, daré por hecho que se está tratando de cambiar una o más de esas variables”.

Desde una perspectiva distinta del psicológico y administrativo, el semiótico Schvarstein (1992) menciona al cambio organizacional, que si bien se trabaja en las implicancias de una estructura de “expansión semántica, en la cadena sintagmática” y por lo que, la mejora en una organización, es una constante de modificaciones de conceptos. Y cuando se modifican los conceptos por ende se modifica la cultura

Por supuesto, siempre y cuando se apruebe la propuesta que nos da Shein (1991), en el punto de vista de, que el panorama semiótico, la cultura brinda significados para las personas y empresarios que tienen relación con la organización. Retomando la percepción del sentido sobre ¿Qué es lo que se mueve en las organizaciones? En un panorama general y simplificado de acuerdo a lo mencionado por algunos de los autores investigados, podemos mencionar que: “toda organización es un sistema abierto (Katz y Kahn, 1983) y por ende el cambio organizacional es”:

- (1) Es una modificación los constantes “cambios externos” y
- (2) Parte de acomodase de manera interna en la organización.

Entonces, no solo es un acto cerrado, sino que, se encuentra ubicado en las unidades del sistema.

Según Stephen P. Robbins, nos menciona, “el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, se forjan con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización”

El comportamiento organizacional, también conocida como la conducta del personal, es una especialidad, también se puede decir es una “disciplina donde podemos obtener diferentes aportaciones relacionadas a valores, distintas percepciones y actitudes, que tienen como principio el comportamiento”, por ejemplo:

La parte psicológica

La parte antropológica,

La parte social,

La parte de ciencias políticas entre otras.

Desde otro punto Guillen y Guil, dirigieron sus conocimientos para tratar de explicar la naturaleza del comportamiento organizacional, apoyándose en el estado real vital de las empresas, que nace de la relación que existe entre la variedad de los subsistemas, lo cual nos lleva a la relación entre el ambiente e y personas.

Newstron, nos menciona que para hablar del comportamiento organizacional hacemos alusión a lo que se vive de manera permanente en el centro laboral, que son vivenciados y percibidos por los individuos de la empresa y que influyen de alguna manera sobre la labor que realizan, así mismo influye sobre la actitud de cada empleado de una manera real pero subjetiva, por supuesto que esto depende de cómo sea percibido y cuales sean los valores de cada persona.

El comportamiento o conducta organizacional está compuesto de valores, buenas actitudes y percepciones, también podríamos mencionar que es una disciplina o técnica que ayuda, para que los “empresarios” estudien el desenvolvimiento de los colaboradores de la empresa y les facilite el entendimiento de la “complejidad” de la interrelación de las personas que interactúan día a día.

Así mismo, nos explica metódicamente acerca de la conducta de los individuos en distintas situaciones, para lograr este propósito resalta que los encargados y/o jefes deben comunicarse de manera fluida con un lenguaje común y fácil de comprender dentro del centro laboral.

Elizabeth Cruz Sánchez (2016). Menciona la importancia de observar y estudiar lo que pueda pasar en el futuro con la conducta y/o comportamiento de los trabajadores, Así mismo, los jefes están en el deber de aprender a ver y analizar la capacidad de cada colaborador, ver si es realmente productivo y si es un verdadero elemento digno de ejemplo para sus demás compañeros, como también está en la obligación de analizar a aquellos que nos tienen las mismas habilidades, esto es con el fin de que todos puedan trabajar en armonía, y así llegar al objetivo trazado.

2.2.2 Cultura organizacional

- **Conceptualización de cultura Organizacional**

Cultura es un grupo de ricos conocimientos que provienen del latín que significa cultivo, como también instrucción, agricultura, cuentan con algunas características que definen a una sociedad o grupo de personas, los componentes que podíamos encontrar eran cults (que se cultivó) y ura (corresponde al resultado de algo que hicimos, una acción). Forma parte de:

La familia cotorce (cultivar, morar) y
Colows (colono, granjero, campesino).

Podemos decir que cultura es todo aquello que deja un precedente a lo largo de la historia, ya que nos deja una mixtura de ciertos rasgos característicos como son los distintivos espirituales y afectivos, esto nos lleva a reconocer un grupo social o una época determinada en el tiempo. Así mismo podemos ver, que dependiendo el lugar y el espacio en el que te encuentres o hayas estudiado, se definen muy claramente por las formas de tecnología, los valores, las ceremonias, las fiestas patronales, las creencias, el arte, los derechos humanos en toda su expresión, todo esto nos enseña que si bien es cierto debemos estar siempre atentos a todo lo que pasa con nuestro personal ya que solo así sabremos de donde viene cada uno y cuál es la cultura que los define, Es importante resaltar, que siempre debemos respetar las creencias y tradiciones que tiene cada individuo para que de esta manera todos lleguemos a un mismo punto equilibrio cultural.

Se dice que tiempo atrás se tenía esta idea, porque la sociedad mantenía una relación activa todo el tiempo, sin embargo en los ochenta: “Tom Peters y Robert Waterman (citados por García y Dolan 1997) especialistas de Mc Kinsey, acoplan este pensamiento psicosocial y antropológico a las empresas. Realizando un análisis comparativo a las empresas de mayor éxito, definiendo la existencia de compones simples como;”

- La proximidad al cliente,
- La autonomía y
- El espíritu emprendedor interno,
- La productividad gracias a las personas,
- La dirección mediante valores,

Todo esto se consolidaba en lo que ya realizaban y se enfocaban en un sistema ágil y simple.

La “Cultura organizacional” en una empresa, es una serie de reglas que pueden estar en un documento como tampoco pueden estar, es la percepción e ideas que hay en el clima laboral, Con la cultura podemos saber

específicamente como está el personal de la empresa, con esto podremos saber cómo se irá desarrollando cada paso que queramos dar como empresa y por supuesto tendremos una idea de cómo terminará, es decir de cuales serán los resultados. Es importante indicar, que la cultura depende de muchos puntos, uno de ellos es el liderazgo, éste sin duda alguna es el más importante.

En los ochenta, el análisis de la “cultura organizacional” junto a su gran aporte en el desarrollo eficiente en las empresas, se volvió uno de los puntos y/o temas más interesantes y comunes a tratar. Es por ello que los estudios se fueron dando en distintos episodios, identificando entre uno de ellos a la cultura como una variable súper importante dentro de las funciones y desarrollo de la gestión humana dentro de las empresas.

Por esta etapa la "cultura fue la palabra código para el lado subjetivo de la vida organizacional...su estudio representó una rebelión ontológica contra el paradigma funcionalista o 'científico' dominante" confirma Meyerson (1991), desencadenándose grandes problemas acerca de la influencia de las “culturas nacionales”, en la “efectividad organizacional en los estudios” de Jaeger y Ouchi (1978 - 1981), Athos y Páscale (1981), finalmente Ouchi y Wilkins (1983) “concluyendo que las culturas nacionales no necesariamente explican la eficacia organizacional, quienes fortalecieron la tesis de que el éxito de las organizaciones japonesas se debía a su cultura”.

En el año 1982 “aparece por primera vez el título de cultura corporativa en Business Periodicals Index, y desde esas fechas continua por muchos rumbos”. En este año, Peters y Waterman (1982) mencionaron que las empresas dependen de una cultura fuerte y estable para obtener éxito, también Deal y Kennedy (1982) sustentaron que una “cultura fuerte y estable desarrolla grandes oportunidades competitivas donde atrapa el interés de los administradores y consultores en las posibles estrategias del cambio organizacional”. Es por eso, que los análisis han modificado el contenido y

énfasis, enfocándose primero en el momento conceptual y posterior a eso en su práctica.

Los conceptos de cultura organizacional, antes eran estudiados únicamente por los antropólogos cuyo término solo era conocido o utilizado por las grandes sociedades o personas intelectuales. En los ochenta, los teóricos tratan de exponer todos los puntos más claros acerca de la vida organizacional o corporativa, derivados de conceptos sociológicos y antropológicos, con una respuesta negativa de las direcciones positivas y de la principal fuente administrativa, culminando en una batalla entre los distintos tipos.

Schein, nos muestra en su trabajo (1981, 1983, 1984 y 1985) que fue el más destacado, al brindar un escenario referencial para intervenir y estudiar en la “cultura de las organizaciones” según (Hatch, 1984).

Es por ello que, (Schein, 1990), reporta "La psicología intercultural había existido por supuesto, desde hacía mucho tiempo (Werner, 1940), pero la aplicación del concepto de cultura a las organizaciones dentro de una sociedad dada vino sólo recientemente cuando más investigadores interesados en el fenómeno organizacional se encontraron ellos mismos necesitando el concepto para explicar (a) variaciones en patrones de conducta organizacional y (b) niveles de estabilidad en conducta grupal y organizacional que no habían sido previamente enfatizados (e.g. Ouchi, 1981)."

El “estudio semiótico de la cultura organizacional y su coincidencia con la cultura ocupacional” (Barley, 1983/1986), “definen la naturaleza del significado individual y su práctica individual según Van Maanen & Barley (1984).”

Algunos de los expertos que lograron hacer grandes “aportaciones a la cultura organizacional” de esa etapa fueron:

Smircich (1983),

Allaire y Firsirotu (1984), y

Frost, Moore, Louis, Lundberg, y Martin (1985,1991).

En el transcurso de la década de los ochentas, los estudios acerca de la cultura organizacional no avanzaron, es por ello que la información que encontramos hechas en los años 1985 y 1987 son repetitivas y con falta de originalidad. Acorde con (Denison, 1996) "la investigación de la cultura aún parecía estar limitada en expectativas teóricas y prácticas tomando en cuenta que se había convertido en un área establecida en el campo".

El análisis de la investigación acerca de los distintos conceptos de la historia de la organización mediante sus procesos de transformación organizacional realizados por los analistas: (Martin et al., 1985) "hizo algunas contribuciones, al igual que las investigaciones" de (Rosen, 1985 y 1991) "sobre los impactos del simbolismo del poder en una agencia publicitaria." Un análisis claro de (Lewis, 1996) cita los trabajos de (Frost et al., 1985; Sathe, 1985; Schein, 1985; Schlesinger y Balzer, 1985; Barney, 1986; Gagliardi, 1986; Hofstede, 1986; Lebas y Weigenstein, 1986; Lorch, 1986; Beer y Walton, 1987; Meyerson y Martin, 1987; Weick, 1987), "estos analistas son los que forman parte de este gran estudio utilitario. Otros investigadores que hicieron aportaciones a la cultura organizacional fueron Smircich y Calás (1987)."

Entonces vemos que diferentes especialistas se hacen la pregunta sobre la autenticidad de las "conclusiones" de los siguientes investigadores: Peters y Waterman, como podemos mencionar a (Aupperle et al., 1986; Reynolds, 1986), también tenemos más analistas como (Beer y Walton, 1987) estimularon el inclinación hacia la "cultura organizacional" que renació entre los practicantes "investigadores", en el momento en que los cuando los empresarios buscaron modificar la cultura en sus empresas, que por cierto, indicaron que pos más que no había un concepto exacto y/o manejo de la cultura, ésta era parte fundamental del desarrollo organizacional. Es por ello que (Beer y Walton, 1987) utilizaron "la idea del liderazgo transformador, para

modificar la cultura en una organización”. (Hofstede et al., 1990) también es otro de los analistas que no simpatiza con los resultados de (Peters y Waterman, 1982).

En los últimos diez años iniciando desde 1987, se podría decir que la investigación y publicación acerca de cultura organizacional fue madurando con el tiempo, principalmente en los siguientes puntos.

- (1) Los estudios sobre los resultados acerca de la "cultura en el desempeño organizacional", realizadas por: (Arogyaswamy y Byles, 1987; Saffold, 1988; Sherwood, 1988; Whipp et al., 1989; Croft, 1990; Nicholson et al., 1990; Petrock, 1990; Brown, 1992; Van Dock y Sanders, 1993; Lewis, 1994).
- (2) Desde el punto de vista "integrativa de las investigaciones" de (Schein, 1985/1992; Ott, 1989; Trice y Bayer, 1992; Alvesson, 1993).
- (3) Por otro lado las investigaciones recientes están relacionadas con el cambio de la cultura, con la finalidad de aumentar la efectividad en la organización, entre los investigadores están: (Fitzgerald, 1988; Bettimger, 1989; Poupart y Hobbs, 1989; Hayes y Lemon, 1990; Critchley, 1993; Saraph y Sebastián, 1993; Smith et al., 1994).
- (4) La nueva visión de los analistas para las investigaciones hechas por: (Sackman, 1991; Alvesson y Berg, 1992; Czarniawska-Joerges, 1992; Martin, 1992).
- (5) Estudios etnográficas y empíricas que fueron realizadas por (Trice y Beyer, 1992) quienes estudian la trascendencia de los rituales. Otros análisis significantes las vemos en las de (Denison, 1990; Kunda, 1992; Kotter y Heskett, 1992).
- (6) Las investigaciones y estudios más actuales acerca la "cultura organizacional" se encuentran dirigidos hacia una descriptiva y clínica sin perjudicar a los enfoques normativos. Resaltando la "orientación cognitiva", (Weick y Roberts, 1993) "estudiaron la coordinación compartida por pilotos de aviación".

- (7) “Investigaciones que aplican métodos cuantitativos y métodos de encuesta para el estudio de las dimensiones de la cultura organizacional”: (Hofstede et al., 1990; Calori y Sarnin, 1991; Chatman, 1991; Chatman y Caldwell, 1991; Jermier et al., 1991; Gordon y Ditomaso, 1992; Denison y Mishra, 1995).
- (8) Para (Denison, 1996) menciona que "estos recientes estudios cuantitativos de la cultura han llegado ser virtualmente indistinguibles de la investigación en la más vieja y ahora descuidada tradición del clima organizacional".

Podemos decir que el factor clave del éxito en las empresas es gracias a la “cultura organizacional”, ya que este concepto es agrupa a varios valores, ciertas actitudes claves, y definitivamente un conjuntos de buenas conductas, estamos claros que todo lo mencionado involucra a todos, empleados y empleadores. Por otro lado, los “artefactos culturales, incluyendo el diseño y estilo de administración”. Además, los artefactos culturales, incluyendo el diseño y el estilo de administración, difunden filosofías y valores, juntando a todos los individuos, motivando a los colaboradores y brindando facilidades a la “cohesión del grupo y el compromiso con metas relevantes”. Citaremos a diversos analistas que coinciden en la definición del término.

Vemos que Granell (1997, p.p. 2) indica que "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social", "esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por lo siguiente”:

- Valores
- Creencias
- Actitudes
- Conductas

(Chiavenato, 1989, p. 464), muestra a la “cultura” de una empresa como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."

(Valle, 1995, p. 96), dispone que la cultura de una empresa es "... Fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas."

(García y Dolan, 1997, p. 33), mencionan a la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..."

(Guedez, 1998, p. 58), "la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización."

(Serna, 1997, p. 06), "La cultura ... es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa".

De los distintos estudios y conceptos que hemos podido encontrar en los distintos autores, se piensa que la “cultura” definitivamente es todo aquello de diferencia e idéntica a una empresa junto con sus colaboradores, ya que ésta hace que cada individuo se sienta parte de ella, por lo que “profesan” el mismo conjunto de valores, reglas, creencias, mismo tipo de hablar, misma cultura organizacional, entre otros.

Por otro lado debemos tener claro que la “cultura” se informa con el pasar del tiempo y se debe adaptar poco a poco con las “influencias externas” y “presiones internas” las cuales tenemos como consecuencia de las dinámicas diarias en las empresas. Según (Shein et al., 1997) concordamos en

commemorar que, “en casi todas las instituciones, se establece que la cultura está compuesta por dos partes fundamentales”, las cuales son:

- (a) El nivel explícito u observable, el cual a su vez se clasifica en el nivel de lo que la organización hace y el nivel más superficial de lo que la organización aparenta que es y
- (b) El nivel implícito de la misma.

Con el pasar del tiempo, podemos decir que se considera que “cultura organizacional es aprendida por los miembros de la institución”; y es tal como menciona Shein, y lo podemos observar en dos procesos:

(a) Tipo de Trauma: “en el que los miembros de la organización aprenden hacerle frente a una amenaza mediante el levantamiento de un mecanismo de defensa” y

(b) Tipo de Refuerzo positivo: “en el cual las cosas que parecen funcionar se asimilan y preservan. El aprendizaje tiene lugar en la medida en que la gente se adapta y hace frente a las presiones externas y a medida que desarrolla métodos y mecanismos satisfactorios para manejar la tecnología de su organización”.

Definitivamente, pensamos que la mayor parte de los ejemplos se presenta caso siempre en “la mixtura de estos modelos, es más podríamos decir que en el INO, estos son procesos consecutivos”.

Entonces, la “cultura organizacional” se ve por lo atribuido relacionado con la “naturaleza” de la empresa que se muestra por medio de “la conducta organizacional o clima organizacional”; y es tan simple como mencionar como se desarrolla cada individuo dentro de la empresa, colaboradores, administradores y jefes. Este “factor” es súper importante en el interior de una organización ya que interviene en tres importantes zonas de la “conducta” de los

empleados ellas son: “Valores organizacionales”: ideas de lo que realmente es bueno para la empresa y lo que puede y debe suceder.

Refiriéndonos a las metas y a los fines como los métodos; “Clima Organizacional, es una atmósfera de trabajo de la organización tal y como es percibida y experimentada por los integrantes de la organización”. Este “aspecto” se relaciona al sentimiento de las personas, mediante los rasgos y la “calidad de la cultura” en la empresa y de sus valores; “Estilo gerencial”: el modo en que los jefes se desenvuelven ejerciendo su dominio. Debemos de considerar que estos estilos gerenciales pueden ser autocráticos o democráticos. La manera como se gerencia una empresa, está definido y/o determinado por una cultura definida y un grupo de valores establecidos dentro de una organización.

El “clima organizacional” define que hay una variedad entre los conceptos de clima y cultura, por las cuales podemos ver muchas definiciones que nos permiten ver con claridad lo que implica dentro de cada organización.

Kurt Lewin, fue el que realizó uno de los primeros análisis acerca del “clima psicológico” por los años treinta. Kurt, dejó clara la definición de “atmosfera psicológica”, la cual era una realidad empírica, la cual iba a ser a demostrada con “cualquier hecho físico”.

Con el fin de analizar el “clima” como una “realidad empírica”, (Lewin et al., 1939), crearon una prueba en la cual les “ayudó a saber el efecto que tiene un estilo definido acerca del liderazgo siendo, democrático, laissez faire y autoritario”, que relación había con el clima. Como resultados podemos ver que “fueron determinantes”: “frente a los distintos tipos de liderazgo surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, probando que el Clima era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente”.

Para (Johannesson, 1973) el concepto del “Clima Organizacional” se llevó a cabo por medio de “dos líneas principales de investigación”: la perceptual y objetiva. Según el analista define que la “medición objetiva del

clima” debe ser evidente para los colaboradores de (Evan, 1963; Lawrence y Lorsch, 1967).

Si deseamos mejores resultados de medición, se recomienda utilizar el concepto de Litwin & Stringer, porque cuando hablamos de percepción, hacemos lo posible de tener una “medición a través de encuestas”.

Según (Hall, 1996) “el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

Para (Brow y Moberg, 1990) manifiestan, “que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta”.

Según (Dessler, 1993) propone “que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.

A falta de un acuerdo con el consenso, el autor menciona que la definición del término depende si o si del enfoque que le de cada persona especializada en el tema. Como primer enfoque tenemos al estructuralista, donde resaltan dos autores (Forehand y Gilmer Dessler, 1993, p. 181) estos analistas mencionan al “clima organizacional” como “... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”.

Nuestro “segundo enfoque viene a ser el subjetivo”, representado por (Halpins y Crofts Dessler, 1993, p. 182) determinaron al clima como “... la opinión que el trabajador se forma de la organización”.

Como tercer enfoque tenemos al de “síntesis”, desde el punto de vista subjetivo y también estructural es la explicación más reciente, esto según los analíticos son (Litwin – Stringer y Dessler, 1993, p. 182), para ellos el “clima” es: “los efectos subjetivos percibidos del sistema forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.

(Walter Dessler, 1993, p.183) es el “responsable sobre la perspectiva de la síntesis donde se relacionan “los términos” planteados por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer con la finalidad de obtener algo de similitud, proponiendo un concepto con el cual podemos concordar "... el clima se forma de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura".

La “cultura organizacional” no es más que el reflejo de nuestro día a día lleno de satisfacción y momentos agradables. (Phegan, 1998, pp. 13). “La vida agradable y el grado de compromiso a la que se hace referencia en la cita sólo pueden ser logrados a través de una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados y, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la institución”.

- **Cómo influye el liderazgo en la cultura organizacional**

Según Cesar Piqueras (2016), el jefe de la firma impulsa una sarta de conductas. Correctas e incorrectas praxis, impresiones y exaltaciones en los individuos, más aun no lo ansié, el cabecilla supedita el ambiente de trabajo con su conducta .el jefe con vínculos establecerá un ambiente laboral eficiente , y un jefe dominante establecerá un ambiente de trabajo nocivo en el que el temor , desconfianza y juicio serán habituales , asimismo se basara en cuan aislado este el jefe de los empleados y de la autoridad de por medio .

En ciertas compañías grandes el director es muy imperioso, pero a los empleados no los abordan con esa opresión, porque esta logra dispersar (en algunas oportunidades tácticamente) en la autoridad intermedia y a los dirigentes de modo que “que la presión llegue a todo el mundo menos a la base que atiende al cliente”. Ciertas compañías inclusive lo logran con éxito. Pero comúnmente el “como” sea el director definirá el “como “será el ambiente laboral y asimismo el efecto.

En determinadas secciones con escasas valoraciones agregadas, es más “permisible” poseer jefes imperiosos, ya que los individuos no tienen que razonar excesivamente, se laborara con personalidades de competencia limitada, y los individuos son estimados como “meros objetos” desafortunadamente. En industrias que agregan tanta valoración mediante su manufactura, ciencia y sector en los que obra, esta clase de directores no goza de buena acogida. Las industrias con directivas que establecen ambientes nativos y que de igual manera obtienen remedios con mucha valoración agregada, obtienen resultados a manera de agregar al personal y los hace perder ánimo, complicando la culminación del plan. El modelo de director supedita a la formación de habilidades gerenciales y esta supedita la formación total del grupo en la industria.

- **El mercado condiciona el clima organizacional**

Algunos consumidores igualmente hacen depender y ansiar o no, un ambiente laboral. Sin embargo, no debería presentarse justificación de inferior hipótesis “cómo estamos en un mercado así, nuestro clima es...”. Pero según mi destreza, limita.

No es semejante obrar en agronomía que en el incremento de ciencia. En una compañía se tiene la expectativa de un modelo de ambiente distinto al de otra. En el momento de no hallarse mucha valoración competente entre el consumidor, infortunadamente. Sin embargo, reitero, no tendría que ser un

pretexto. Cualquier individuo laborara eficientemente e incluso de manera superior en un ambiente de trabajo firme y animado.

El consumidor de mismo modo nos limita, ya que no es equivalentemente alentador un consumidor que se encuentra en declive, a un consumidor que se desarrolla-avanza tan vertiginosamente .no es semejante laborar para una compañía que crea sillas plásticas que está en decadencia a una compañía que innova con sillas de material reciclado.

Constantemente los individuos proceden en congruencia a lo que otras personas quieren de estos, su conducta en sociedad es aprobada como parte de la civilización, en consiguiente es definido por Robbins (1990: 440), de modo que "un sistema de significado común entre los miembros que distinguen a una organización de otras".

- **Características de la cultura organizacional**

Con el fin que los organismos consigan subsistir y evolucionar, se tiene que modificar la correspondiente mentalidad institucional.

La civilización institucional expone 7 rasgos que al ser fusionados develan la naturaleza del propio, tales aspectos se reformulan de Robbins (1990):

- (1) La independencia personal para desempeñar un proyecto en la asociación
- (2) Conformación de normativas y reglamentos de una asociación
- (3) Soporte de los asociados con la agrupación
- (4) Afinidad de los asociados con la agrupación
- (5) Rendimiento-reconocimiento
- (6) Respeto en debates y las conexiones de los colegas
- (7) Respeto a amenazas

- **Modelo teórico de Edgar Schein**

Cuando hablamos de civilización institucional es indispensable disponer del dinamismo y las funciones solicitadas en puntos de vista en gestión, y asociar un conjunto de labores, y que el sector no especifica exclusivamente el “punto de vista de un empleado”.

Así mismo no se precisa desde una visión general de una organización en especial, por consiguiente, requiere que la conexión dirigente y la sujeción (Abravanel, et al., 1992).

“Dado que la cultura organizacional se constituye con percepciones del mundo y productos simbólicos, entonces llega a ser ésta un contexto dinámico cargado de símbolos, cogniciones funcionales o una estructura mental profunda y subconsciente” es por consiguiente indispensable asistir a la oratoria de quien contribuye en el estudio .El propósito de esta labor desaparece exponenciando que la civilización organizacional ,autorizo demostrar el método en el que se evidencia el funcionamiento .Ya que da convenio en la planeación mostradas aparecen interpelaciones correspondientes a la exigencia de meditar la civilización en el campo del desarrollo en una organización como circunstancia establecida en la eficiencia de los trabajadores en los establecimientos formativos .

Se comprende que subsisten declaraciones dentro de la civilización organizacional bajo cuyas identificamos, de acuerdo a lo propuesto por (Schein, 1988), el “lenguaje común y categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión” (p. 79).

Puntos de vista que favorecen a los organismos a prevenir e incorporar modificaciones, presentan un contexto para potenciar el funcionamiento y complacer a las exigencias de la comunidad. Precisamente es tal como se

procura percibir y determinar el grado en el que se halla la civilización organizacional correspondiente al tratado por (Schein, 1988).

De acuerdo a Schein (1988) la naturaleza de la civilización en los organismos, guarda el valor más intenso de arrogancia y convicción (nivel 4) que dejan conceder a sujetos manifestarse y descubrir sucesos, dar solución a sus inconvenientes de sustento interno y externo. Esta arrogancia vital es el núcleo de las civilizaciones organizacionales, un modelo preparado para una agrupación que irá descubriendo como lidiar con sus inconvenientes de reajuste. Los niveles de actitud desde su fabricación e implementación son el resultado de exposiciones del núcleo en la civilización.

En 1988 Schein los plantea como 3 grados de civilización, se intercambian y forman parte de la convicción y pretensión esencial de la civilización organizacional:

- Grado 1: fabricaciones, por su contexto material y colectivo. A ese grado cabe notar el ámbito físico, la habilidad técnica del conjunto, su lenguaje manuscrito o verbal y el comportamiento manifiesta a sus integrantes
- Grado 2: el nivel, que expone reciénvenidos, el modo en que tienden a relacionarse los sujetos, desempeñar la autoridad, podría ser de gran valor si se constata que mitigan la inseguridad y el estrés.
- Grado 3: conjeturas claves, presunciones subyacentes básicas, ofrecen arreglos a un dilema una vez que se ha presentado reiteradamente y a al final se vuelve algo permanente” (Schein, 1988, p. 30-32).

“Esta perspectiva se resume señalando que la cultura de una organización puede ser estudiada en estos tres niveles, pero, si no se descifra el patrón de supuestos básicos que giran en torno a la organización, no se

sabrán cómo interpretar los demás aspectos correctamente; una vez que se comprenden los supuestos básicos, se puede comprender fácilmente los otros niveles que son más superficiales” (Schein, 1992/2008, p.26).

Así mismo, ofrecen la incorporación local en la consolidación de sus métodos, para operar un régimen corporativo, ante esta labor, Schein (1988), formula que necesitan surgir aspectos en el total de la empresa que deben profundizar.

“Lenguaje común y categorías conceptuales, si el grupo no puede comunicarse ni entenderse bien, el grupo es imposible. Límites, grupales y criterios para la inclusión y exclusión, consenso común sobre quienes están dentro y quienes fuera. Poder y jerarquía, es vital para que los miembros puedan controlar sus sentimientos agresivos. Intimidad amistad y amor, Relaciones entre iguales y entre los sexos. Recompensas y castigos, todo grupo debe saber cuáles son. Ideología y religión” (Schein, 1988, p. 79).

Cabe resaltar, que es fundamental tener en consideración que, las importantes empresas rentables a nivel global están integradas por sus circunstancias, también hay factores en el interior de toda entidad que son más productivas que otras y es aquí donde la contribución personal y las conexiones de los afiliados en una organización afecta en esta.

- **Modelo teórico de Geert Hofstede**

Es un formato de considerable utilidad en las declaraciones multiculturales, Hofstede elaboró un formato denominado los 5 niveles para determinar –definir estándares patrimoniales de diversas agrupaciones: (1) margen de autoridad (2) personal-social (3) hombre-mujer (4) despreocupación de la inseguridad (5) asesoramiento en periodos prolongados.

Estos 5 niveles funcionan para aprender y entender a las civilizaciones a escala internacional, de manera que logremos entender adecuadamente

las características patrimoniales que prevalecen en diversos lugares y así poder adecuarlos.

Hofstede nos brinda información y valoraciones específicas para todas las civilizaciones en los 5 niveles. Así logramos obtener un concepto determinado de cómo es cada civilización y las variaciones que tengan con la nuestra.

El logro de la conexión multicultural se basará en nuestro grado de entendimiento y aprobación de la otra civilización, al igual que saber las características multiculturales propios serán interesantes –atractivo para la otra civilización.

- **Modelo teórico de Fons Trompenaars**

Trompenaars y su colega Charles Hampden Turner, elaboraron un formato de civilización con 7 magnitudes. Se tienen 5 enfoques que remiten que las personas se conectan los unos a los otros, pero solo dos tratan sobre la conexión de los individuos con el ambiente:

- (1) Universalización ante peculiarísimo ¿Qué es más primordial, las reglas o el vínculo, se aceptan fácilmente distinciones determinadas?
- (2) Singularidad ante comunidad ¿se considera más la fidelidad y la responsabilidad con la sociedad, o admiramos más su naturaleza y singularidad personal?
- (3) Imparcial ante sentimental ¿exponemos nuestros sentimientos?
- (4) Concreto ante dudoso ¿identificamos información tangible y sucesos demostrados o nos basamos en sensaciones genéricas y la emoción?
- (5) victorias ante atribución social ¿debemos de exponer nuestro valor para conseguir una definida cualidad, o la tenemos ya por nuestra atribución a una agrupación en específico?
- (6) Progresión ante simultaneidad ¿realizamos nuestros deberes uno a la vez o varias cosas a la vez?

- (7) Dominio interno ante dominio externo ¿nos empujamos a dominar nuestro ambiente o dejamos que el ambiente nos domine?

- **Factores influyentes en el bienestar laboral de individuos**

Carola Gómez, Carmen Román, Ernesto Rosado (2017) señalan que en un entorno profesional se establecen conexiones en las que se determinan credos, virtudes, beneficios e impresiones que se vinculan con elementos psico-sociales lo cual afecta directa e indirectamente en los procedimientos de seguridad social y condición de actividad laboral.

Aparte de presentar componentes de clase institucional y al cual están vinculados con la expectativa y valoración que los individuos confieren a su ambiente laboral se aplican en la elaboración de salud ocupacional, los cuales pueden ser: la clase de compañía o la clase de reclutamiento que se tiene internamente, es concluyente, la magnitud de salud ocupacional interna en una sociedad no solo determinada por la operación o planeamiento que se suscita dentro de la sociedad para ganarlo, además de que se halla filtrado por rasgos psicológicos y sociales y por el modo en que la sociedad se conecta e incorpora a los funcionarios a través de sus procedimientos.

El empleo puede presentar diversos sentidos con forme al punto de vista desde la cual consista. De alguna manera está relacionado a la civilización donde tiene una relevancia relacionada con la ofrenda y el esmero, la fe y otros componentes en específico que se han establecido conjuntamente y pasan de generación en generación.

2.2.3 El bienestar laboral

Paralelamente, descubramos el globo colectivo en el cual el empleo proporciona a los sujetos un estado superior en el interior ámbito común. así mismo surge a nivel personal, que le concede a la persona progresar sus

aptitudes individuales ayudando a su desarrollo propio y laboral, dándole los requerimientos para conseguir culminar propósitos y proporcionar el ganar mejor índole de existencia.

Es de esta manera como la fusión total de este círculo tienen intervención en el entorno gremial ,contribuyendo en la forma de ejercer y de razonar de las personas desde un método efectivo organizacional ,dado que se produce una lista de motivos que intervienen en la creación de apreciaciones tanto favorables como desfavorables ,que acarrear como resultado la concepción de evolución de complacencia y comodidad profesional , lo cual es descrito por Newstron y Davis 1996 citados por Peiro y Prieto 1996 como un cumulo de sensaciones e impresiones convenientes y adversas con la que los trabajadores miran su ocupación entre tanto que Casales 2003 mencionado por Álvarez ,Medina ,Gonzales ,Cucaita y Parra 2013 incluye la comodidad gremial entre 4 planos hipotéticos

1. El planteamiento ecologista
Aprende y observa el vínculo entre los individuos y el universo corporal.
2. El planteamiento económico.
Del confort se concentra en equilibrar entradas, desembolso, financiación de los sujetos.
3. El planteamiento sociológico.
Apunta al conglomerado de estipulaciones imparciales y observables que forman una corporación.
4. El planteamiento psicosocial.
Observa la interacción de la autoestima personal y del contorno donde se está enfrascado.

El concepto de comodidad se ha acrecentado y acoplado a las recientes actividades organizacionales que aparecieron a través de las épocas, desde los años 70 esta idea comienza a unirse más con el bienestar de los

empleados como consecuencias del gran desasosiego que había en esos días debido a la labor mal retribuida y el incremento del descontento gremial, (Kast & Rosenzweig, 1987; citados por Arévalo & Chevliakova, 2006).

Es decir extenderse de un planteamiento asistencialista de otorgar cosas y sentar hacia una proposición que incluya el crecimiento humanitario global dentro de la institución , después del siglo XXI se ha querido impulsar la igualdad entre la existencia propia y gremial del trabajador y así tener eficiencia empresarial y confort del mismo (Álvarez ,Medina ,Cucaita y Parra , 2013) ,por ende el concepto de estándar de vida tiene un apretado vínculo con el bienestar profesional , al mismo que con los vínculos y captaciones que los individuos tienen con relaciona su ocupación .

La tendencia de atender el con confort y la subsistencia conveniente retrocede al tiempo de la Grecia tradicional inclusive anteriormente. Aristóteles, por ejemplo, anoto en profundidad referente al florecimiento humano. (Bienestar, buena vida) y sobre como la existencia honesta podía ser el camino para arribar a ella.

Otros sabios renombrados anteriores, Spinoza publicaron también obras sobre distintas apariencias de personas y su vínculo con la felicidad (ver revisión en Fierro ,2009)

Un sector considerable, de gran volumen colectivo, es el aprendizaje de los fundamentos de la tranquilidad psicológica, o de otra manera, la fuente de lo que habitualmente acostumbramos nombrar prosperidad. esta materia es notable en primer punto porque es importante para los sujetos. La bonanza es una de las primordiales ambiciones básicas del ser humano, y por ende, un deseo de análisis de mucho provecho

Posteriormente, el aprendizaje de la tranquilidad es notablemente requerido a los resultados que implica la tranquilidad psicológica, no es solo un aspecto de dicha o sosiego para la persona, salvo que considera

primordialmente intervenciones para la estabilidad intelectual y corporal, búsqueda ha sugerido que la tranquilidad del ser humano tiene provecho corto tiempo en apariencia de equilibrio y complacencia colateral , de agrado en las afinidades personales de productividad alcanzados colectivamente con vitalidad y superior perdurabilidad .

- **Concepto de bienestar laboral**

Luego de mucho tiempo han definido – establecido a prosperidad profesional por una opción que forma parte en lo hipotético y también en lo emocional-psicológico, el aprendizaje de tal en sus comienzos se ha enfocado en planes públicos, destinando a elevar los ambientes emocionales del funcionario, más adelante en obras basadas en cambiar y promover los estados del puesto. El manejo del asunto en un punto de vista académico de inmediato aborda un tema únicamente con la evolución psicológica y científica, convirtiéndose hoy en un asunto de análisis en el comportamiento social humano.

La prosperidad profesional trata del goce de las condiciones tanto en agrupación como unipersonales, desde el marco profesional, atendiendo novedosos desafíos de la variación legislativa y patrimonial, también los que acontecen en el mismo organismo.

La definición de bienestar laboral se refiere a la manera que todo empleado calibra y gusta de sus exigencias fundamentales, tomándose en consideración la existencia de situaciones que los definen, se fabrican sobre la base de cometidos de prospectiva estratégica y comunitarios que exponen la esencia de la asociación. la satisfacción profesional dispone de una característica esencial favorable que nace del logro propio. resultado del nivel ideal de complacencia del empleado en manifestación de la valoración y producto de la estimación en perspectiva y los cumplimientos en el plano profesional que son sustancialmente motivados por el carácter.

El bienestar laboral es el ascenso y sustento de nivel superior de confort corporal, intelectual y colectivo del obrero en la labor sobre satisfacción profesional, Refiriéndose al concepto de complacencia esencialmente se analizan 4 puntos de vista conceptuales.

- (1) El plano ecologista examina e indaga la conexión de los individuos y los lugares materiales que los rodea. se discuten componentes ecologistas, la participación en su modo de subsistencia y la graduación de virtudes que lo deciden.
- (2) El plano financiero de satisfacción se concentra en las proporciones de renta, monto colectivo y financiación de los sujetos, conjuntos o comunas consideradas. el financiamiento y gestión de los presupuestos de una organización acostumbra a ser el parámetro de determinación conexo al nivel de satisfacción en proceder de la colectividad.
- (3) El ángulo de la ciencia social se expone al compuesto de circunstancias de disposiciones perceptibles que componen un cuerpo social. el nivel de accionamiento de misiones y suministros –obtención que coloque la comuna, el influjo versátil de la estructura humana, morada o habitáculo ligado a diferentes, como el reposo, parentela u ocupación, relacionan a gran medida la calma usual de los individuos.
- (4) El encuadre interdisciplinario presencia la interrelación de la captación del propio y del orbe en el que se halla sumido, La obra de patrimonio cara a las adversidades y contiendas a la existencia diaria estará en lo que presencia el bienestar psicosocial.

la concepción, comparativamente insipiente y multifacética, se recibe de modo que es constituyente adicional al regocijo o al deleite global de la existencia. se adopta como pauta la magnitud y la asiduidad de la condición emocional.

Se fija funcionalmente la agrupación de las sensaciones favorables y desfavorables anexas a sentir fe en direcciones al universo que nos circunvala, la suficiencia de uso de la pugna y la cooperación en tareas vocacionales.

El fundamento principal de esa idea es el goce del empleo, porque en consecuencia del deficiente goce es posible perjudicar el rendimiento de la entidad e inducir un declive en la calificación del ámbito ocupacional.

Consigue aminorar la ejecución, acrecentar la magnitud de reclamo, la inasistencia o la transferencia de puesto, la calma profesional es la calidad excepcional del goce del empleado, es una circunstancia vital del intelecto que se revela.

- **Clima laboral**

Puñado de expresiones para puntualizar esto, no es igual laburar para un elaborador de artillería que laburar para howker. En todos estos negocios se anticipa una civilización desigual, un entorno diverso.

Es notorio que su relato pone estampa en nosotros. nuestra industria se vería sumamente supeditados por los que anduvieron por los dirigentes que contaron.

En causes, en herencia de consanguinidad con diferente ideología se alcanza a contemplar el “cómo éramos” o determina al “cómo queremos ser” en consecuencia se dificulta producir una conversación organizacional.

- **La tecnología influye en el clima laboral**

Los causantes que supuestamente, inertes, tal como la ciencia lograron ser concluyentes hacia concretar la atmosfera profesional de una entidad. El excedente de gestión y la falta de explotación de las oportunidades de la tecnología son la ausencia de motivación legítimos para el individuo.

Estoy al corriente que una firma mediana aun opera con paginas excel .Su dirigente teme estropear el mando, y está acaeciando, lo está por lograr. concibe la demencia de la planilla a cada momento que el dirigente solicita reportes, se podría concretar solo con un pequeño clic y una vasta cifra de canales de ahora existen.

El punto es que el ambiente de trabajo está sujeto por una cantidad de rasgos que no lograrían ser detallados sencillamente, aun cuando e anhelado exhibir uno de esos. Varios estarían en el grupo de actividades que laboran en la firma. El plantel dirigente ...

No doy crédito a resolvas simples para la alteración del entorno profesional. los planes de constitución no valen para este tópico, demandan enmiendas cuantiosas, modificadas y acabadas a la talla de cada consumidor, encuadrando el remedio a partir de diversos enfoques.

En resumen, los factores del Comportamiento organizacional se enfocan a su vez en el agente de incentivación, autoridad, también comportamientos que se exponen en el clima profesional EL NEGOCIO entre varios más.

Algunos de los temas en singular es de vital relevancia, si se realiza un adecuado cumplimiento de ellos. El clima profesional será afable y alentador para el funcionario y por consiguiente obtendrán mayor efecto en la productividad y la eficacia institucional, con algún método colaborara con el emprendedor y teniendo conocimiento del proceder, de que carece la asociación y que uno y el otro maximicen la eficacia.

En relación con Rodríguez, 1998, incluye una secuencia de principios que constituyen el proceder de un conjunto. Determinando los que destaquen. (1) el quehacer. Lo que un individuo realiza (2) acción recíproca. Dialogo o conexión entre un par de individuos (3) afección. Estima, conducta, causa que se manifiesta en una figura (4) afecto precisado. Pasión por su empleo (5) sentimientos encontrados. Emociones ante un estímulo personal de diferentes momentos de su vida (6) importancia. Conmoción relacionada a un anhelo – propósito (7) regla. Concepto o convicción con respecto a la conducta de los integrantes de la firma en ciertas condiciones. (p. 55). Preciso el plano teórico que basa y fundamenta el desempeño del conjunto como un orden-doctrina, es elemental analizar cada componente como parte fundamental que se vinculen algunos con terceros con el objetivo de desarrollar propósitos dispuestos.

CAPITULO III: MATERIALES Y METODOS

3.1. Materiales

3.2.1. Personal

El personal necesario para el desarrollo del presente trabajo estará compuesto por la tesista, con el apoyo de un asesor estadístico.

3.2.2. Material

El material necesario está compuesto prácticamente por útiles de escrito en general, impresiones y fotocopias.

3.2.3. Medios

Una PC, una fotocopidora, una impresora, una cámara, movilidad para los desplazamientos y económicos para asumir los gastos.

3.2. Métodos

3.2.1 Diseño, tipo y enfoque

- **Diseño**

El diseño es no experimental porque no se modificó intencionadamente la variable de trabajo Factores del comportamiento.

- **Tipo**

Tomando como base del estudio la opinión de Hernández y Otros, (2006) el tipo de “investigación es descriptivo – correlacional”. Es descriptivo porque los buscó especificar las propiedades, características, perfiles importantes de trabajadores que se sometieron a un análisis, con la finalidad de conocer cómo se manifiestan los fenómenos. Fue correlacional por se midió la

relación entre tres variables de trabajo (1) Comportamiento organizacional; (2) Cultura organizacional y (3) Bienestar laboral.

- **Enfoque**

El enfoque fue cuantitativo por que los resultados de los instrumentos para la toma de datos han sido analizados y procesados en Microsoft Excel y posteriormente con la ayuda del paquete Estadístico SPSS V 24 se procedió a elaborar las tablas de frecuencia y las figuras correspondientes.

3.2.2 Población y Muestra

- **Población**

La población fue de 114 personas, constituida por 14 empleados administrativos y 100 trabajadores operativos en calidad de contratados eventuales.

- **Muestra**

El tamaño de la muestra fue probabilístico, estuvo constituida por 88 trabajadores que se calculó a partir del tamaño de la población con la fórmula de Sierra Bravo (2005) empleada para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N= Población = 114

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel Confianza equivale a 1.96

d= error equivale al 5%

p= Valor esperado equivale al 50% del universo = 0.5

q= Valor esperado equivale al 50% del universo =0.5

$$n = (114) (1.96)^2 (0.5 \cdot 0.5) / ((114 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5 \cdot 0.5))$$

$$n = 109.485 / 1.24$$

$$n = 88$$

- **Muestreo**

Se desarrolló un muestreo aleatorio simple, debido a que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra que se obtuvo de la base de datos de la Empresa Scargo Security SAC - Lima.

- **Distribución de la Población y Muestra**

Tabla N°1: Composición de la población

Composición	Frecuencia	%
Administrativo	14	12.28
Contratado – Seguridad	100	87.72
Total	114	100

Fuente: Scargo Security SAC

En la Tabla N°01 se observa que el 12.28 % de la población está integrado por 14 administrativos y el 87.72% restante está conformado por personal contratado.

Tabla N°2: Composición de población por género

Composición	Frecuencia	%
Administrativo	14	12.28
Contratado – Seguridad	100	87.72
Total	114	100

Fuente: Scargo Security SAC

En la Tabla N°2 se observa que el 12.28 % de la población está integrado por 14 personas de género femenino y el 87.72% restante está conformado por 100 personas de género masculino.

Tabla N°3: Composición de población por empleabilidad en la planilla

Composición	Frecuencia	%
Contratados	100	87.72
Empleados estables	14	12.28
Total	114	100

Fuente: Scargo Security SAC

En la Tabla N°3 se observa que el 12.28 % de la población está integrado por 14 empleados estables y el 87.72% restante está conformado por personal contratado.

Tabla N°4: Composición de población por edades

Composición	Frecuencia	%
De 20 a 30	43	37.70
De 31 a 40	16	14.05
De 41 a 50	31	27.20
De 51 a >	24	21.05
Total	114	100

Fuente: Scargo Security SAC

En la Tabla N°4 se observa que el 37.70% de la población está conformado por personas con edades entre 20 y 30 años. El 14.05% de la población está integrado por personas cuyas edades fluctúan entre 31 y 40 años. El 27.20% del total están entre 40 y 50 años y el resto 21.05% sobrepasan los 50 años.

3.2.3 Variables

- (1) Variable de trabajo 1: Factores Comportamiento Organizacional
- (2) Variable de trabajo 2: Cultura organizacional
- (3) Variable de trabajo 3: Bienestar laboral
- (4) Variables intervinientes:
 - (4.1) Edad
 - (4.2) Sexo
 - (4.3) Composición de la población
 - (4.4) Empleabilidad

3.2.4 Operacionalización de variables

Tabla N°5: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESC.	INSTRUMENTO
Factores del Comportamiento organizacional	Campo de estudio que investiga los conocimientos adquiridos en la mejora de la Eficacia de una organización.	Describe, comprende, predice y controla el comportamiento de las personas en una organización	Individual: Actividad	Nombrado Contratado	5-9-10	Likert	Cuestionario Anexo 01
			Grupal: Sentimiento	Formal Informal	11-13-15		
			Organización al: Valor del grupo	Aporta No aporta	16-18-20-23		
Cultura organizacional.	Pilar fundamental de las organizaciones que quieren hacerse competitivas	Configurar una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad	Calidad Valores organizacionales	Con valores Sin valores	1-2	Likert	Cuestionario Anexo 01
			Capacidad directiva	Manejo de relaciones Descontrol	3-4		
			Comunicación	Horizontal Vertical	6-8		
			Identidad	Identificación con objetivos Indiferencia	19-24		
			Reconocimiento	Reconocen trabajo Desconocen	27-30		
Bienestar laboral	Satisfacción de las necesidades organizacionales e individuales del contexto laboral que permite asumir nuevos retos de cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la organización.	Se entiende como la motivación y satisfacción del empleado con el trabajo	Condiciones de trabajo	Favorable Desfavorable	7-12-14-17	Likert	Cuestionario Anexo 01
			Beneficios laborales	Se cumple No se cumple	21-22		
			Desarrollo personal	Autorrealización Frustración	25-26		
			Relación de autoridad	Con evaluación Sin evaluación	28-29		

Fuente: Elaboración propia

3.2.5 Técnicas e Instrumentos

- **Técnica de procesamiento de datos**

Antes de empezar la investigación solicitamos autorización a la Empresa Scargo Security SAC – Lima, posteriormente coordinamos con los gerentes

para organizar una segunda intervención del Cuestionario donde se les explico la importancia del estudio, y finalmente realizamos la evaluación a los diferentes estamentos de la empresa.

- **Técnica de análisis de datos**

Las variables han sido analizadas y procesadas en Microsoft Office Excel, Los resultados se expresaron en tablas y figuras, se correlaciono las variables mediante estadística descriptiva e inferencial del paquete SPSS Versión 21.

- **Instrumento**

Tabla N°6: Escala de Likert adaptado al Cuestionario o Anexo 1

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°6 presenta la Escala Likert del Cuestionario o Anexo 1 adaptado del Cuestionario UAMEX (2008) y del Cuestionario de Sonia Palma (2000).

- **Ficha técnica de la variable factores del comportamiento organizacional**

Tabla N°7: Ficha Técnica N°1 de la variable factores del comportamiento organizacional

Nombre	Inventario de Factores del comportamiento.
Autor	Adaptado del Cuestionario UAMEX (2008) y Cuestionario de Palma (2000)
Año	2010
Administración	Colectiva sin tiempo
Significancia	Se trata de 3 escalas (dimensiones): Individual, grupal y organizacional que expresan actividad, sentimiento y valor del grupo.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°7 presenta la Ficha Técnica del estudio de la variable factores del comportamiento organizacional en tres dimensiones o escalas en 10 preguntas.

Tabla N°8: Análisis de Ítems y medida de confiabilidad de la primera dimensión (individual) de la variable factores del comportamiento organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
5	3.71	0.715	0.285
9	3.27	0.993	0.440
10	3.42	0.775	0.204

Alfa de Cronbach = 0.679

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°8 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que indica que las preguntas 5, 9 y 10 son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna medida con el Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.679, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°9: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la dimensión grupal de la variable factores del comportamiento organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	Ritc
11	3.27	0.885	0.273
13	3.31	0.850	0.206
15	3.46	0.856	0.223

Alfa de Cronbach = 0.679

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°9 presenta los valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que las preguntas 11, 13 y 15 son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.679, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°10: Análisis de Ítems y medida de confiabilidad de la tercera dimensión: Organizacional de la Variable: Factores del comportamiento organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
16	3.47	0.88	0.45
18	3.55	0.85	0.65
20	3.33	0.84	0.77
23	3,26	0.59	0,35

Alfa de Cronbach = 0.679

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°10 muestra los valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que las preguntas 16, 18, 20 y 23 son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.679, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

- **Ficha técnica de la variable cultura organizacional**

Tabla N°11: Ficha técnica N°2 de la variable cultura organizacional

Nombre	Inventario de cultura organizacional
Autor	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – UAMEX
Año	2008
Administración	Colectiva sin tiempo
Significancia	Se trata de 5 escalas o dimensiones: (1) Calidad; (2) Capacidad; (3) Comunicación; (4) Identidad; y (5) Reconocimiento.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°7 presenta la Ficha Técnica del estudio de la variable cultura organizaciones en cinco dimensiones o escalas y 10 preguntas del Cuestionario.

Tabla N°12: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la primera dimensión (calidad) de la variable cultura organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
1	4.36	0.64	0.74
2	4.25	0.72	0.73

Alfa de Cronbach = 0.728

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°12 detalla valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que las preguntas 1 y 2 son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.728 permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°13.- Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la segunda dimensión (capacidad directiva) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	Ritc
3	3.98	0.83	0.88
4	3.83	0.92	0.61

Alfa de Cronbach =
0.728

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°13 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.728, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°14: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la tercera dimensión (comunicación) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
6	3.87	0.73	0.73
8	3.52	0.80	0.80

Alfa de Cronbach = 0.728

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°14 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.728, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°15: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la cuarta dimensión (identidad) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
19	3.42	0.79	0.63
24	3.37	0.89	0.60

Alfa de Cronbach = 0.728

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°15 detalla valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.728, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°16: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la quinta dimensión (reconocimiento) de la prueba inventario de la variable cultura organizacional

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
27	3.37	0.68	0.56
30	3.70	0.82	0.61

Alfa de Cronbach = 0.728

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°16 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.728, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

- **Ficha técnica de la variable bienestar laboral**

Tabla N°17: Ficha técnica N°2 de la variable bienestar laboral

Nombre	Inventario de Escalas de Bienestar Laboral BSL – SPC es una escala activa de medición ordinal – Versión original
Autor	Sonia Palma – Universidad Ricardo Palma
Año	2000
Administración	Colectiva en 20 minutos
Significancia	Se trata de 4 escalas (dimensiones): Infraestructura, Incentivos, Autorrealización y Evaluación.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°18: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la primera dimensión (infraestructura) de la prueba inventario de la variable bienestar general

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
7	3.47	0.82	0.34
12	3.37	0.95	0.41
14	3.37	0.95	0.52
17	3.56	0.82	0.78

Alfa de Cronbach = 0.638

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°18 refieren que la dimensión individual: infraestructura arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20, demostrando que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida con el Coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor asciende a 0.638, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad

Tabla N°19: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la segunda dimensión (incentivos) de la prueba inventario de la variable bienestar general.

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
21	3.35	0.81	0.96
22	3.22	0.85	0.23

Alfa de Cronbach = 0.638

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°19 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.638, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°20: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la tercera dimensión (desarrollo personal) de la prueba inventario de la variable bienestar general

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
25	3.42	0.77	0.74
26	3.52	0.65	0.78

Alfa de Cronbach = 0.638

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°20 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.638, nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

Tabla N°21: Análisis de los Ítems y medida de la confiabilidad de la dimensión (autorrealización) de la prueba inventario de la variable bienestar general

Ítem	Media	Desviación estándar	ritc
28	3.85	0.65	0.68
29	3.87	0.70	0.63

Alfa de Cronbach = 0.638

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°21 arroja valores Ítem test corregida superiores a 0.20 lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna medida del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0.638, lo que nos permite inferir que la dimensión presenta confiabilidad.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Tabla N°22: Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Factores del comportamiento organizacional

Variable	Media	Desv. Estand.	K-SZ	Sig.
Actividad, del grupo	3.47	0.828	0.380	0.00
Sentimiento del grupo	3.35	0.864	0.279	0.00
Valor del grupo	3.40	0.792	0.334	0.00

* $p < 0.5$ N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°22 presenta las distribuciones de puntajes en áreas de la prueba factores de comportamiento organizacional con estadísticos K-SZ que no son estadísticamente significativos y se aproximan a la curva normal

Tabla N°23: Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Cultura organizacional

Variable	Media	Desv. Estand.	K-SZ	Sig.
Calidad	4.30	0.777	.407	.0002
Capacidad	3.90	0.877	.492	0.209
Comunicación	3.69	0.808	.492	0.200
Identidad	3.39	0.841	.407	0.094
Reconocimiento	3.74	0.752	.492	0.200

Fuente: Elaboración propia * $p < 0.5$ N= 114 n = 88

La Tabla N°23 presenta las distribuciones de puntajes en áreas de la prueba factores de comportamiento organizacional con estadísticos K-SZ que no son estadísticamente significativos y se aproximan a la curva normal

Tabla N°24: Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba de Bienestar general

Variable	Media	Desv. Estand.	K-SZ	Sig.
Infraestructura	3.44	0.892	0.492	0.200
Incentivos	3.28	0.834	0.407	0.117
Autorrealización	3.47	0.715	0.492	0.056
Evaluación	3.86	0.679	0.492	0.036

* $p < 0.5$ N=114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°24 presenta las distribuciones de puntajes de las áreas de la prueba factores de comportamiento organizacional con estadísticos K-SZ que no son estadísticamente significativos y se aproximan a la curva normal. Esto implica el uso de contrastes estadísticos paramétricos (Siegel y Castellan, 1995).

Tabla N°25: Test de bondad de ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov de la Prueba en general

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 18	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35							
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80							
Parámetros normales ^{a,b}																														
Medio	3,71	3,28	3,43	3,28	3,21	3,46	3,48	3,55	3,34	3,28	4,38	4,25	3,68	3,84	3,88	3,53	3,43	3,38	3,70	3,76	3,48	3,38	3,58	3,35	3,23	3,43	3,53	3,65	3,88	
Desviación estándar	0,715	0,603	0,776	0,686	0,691	0,668	0,665	0,641	0,600	0,641	0,720	0,644	0,620	0,718	0,600	0,702	0,661	0,663	0,622	0,626	0,688	0,680	0,624	0,613	0,666	0,776	0,668	0,658	0,700	
Máximas diferencias absolutas	0,388	0,167	0,258	0,146	0,178	0,200	0,281	0,176	0,147	0,184	0,280	0,284	0,258	0,170	0,148	0,284	0,283	0,210	0,144	0,175	0,148	0,188	0,117	0,170	0,117	0,182	0,166	0,168	0,128	0,187
Pruebas																														
Positiva	0,388	0,167	0,258	0,146	0,178	0,200	0,281	0,176	0,147	0,184	0,280	0,284	0,258	0,170	0,148	0,284	0,283	0,210	0,144	0,175	0,148	0,188	0,117	0,170	0,117	0,182	0,166	0,168	0,128	0,187
Negativa	-0,388	-0,167	-0,258	-0,146	-0,178	-0,200	-0,281	-0,176	-0,147	-0,184	-0,280	-0,284	-0,258	-0,170	-0,148	-0,284	-0,283	-0,210	-0,144	-0,175	-0,148	-0,188	-0,117	-0,170	-0,117	-0,182	-0,166	-0,168	-0,128	-0,187
Estadístico de prueba	0,388	0,167	0,258	0,146	0,178	0,200	0,281	0,176	0,147	0,184	0,280	0,284	0,258	0,170	0,148	0,284	0,283	0,210	0,144	0,175	0,148	0,188	0,117	0,170	0,117	0,182	0,166	0,168	0,128	0,187
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c																													

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

*p < 0.5 N= 114 n = 88
Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°25 presenta las distribuciones de los puntajes de las áreas de prueba que en forma general indica que los índices de medición K-S Z no son estadísticamente significativos y presentan una adecuada aproximación a la Curva Normal, por esa razón se han utilizado contrastes estadísticos paramétricos en el análisis de los datos. (Siegel y Castellán 1995).

Tabla N°26: Contrastación de hipótesis.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Pregunta 5 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
2	Las categorías de Pregunta 9 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
3	Las categorías de Pregunta 10 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
4	Las categorías de Pregunta 11 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
5	Las categorías de Pregunta 13 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
6	Las categorías de Pregunta 15 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
7	Las categorías de Pregunta 16 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
8	Las categorías de Pregunta 18 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
9	Las categorías de Pregunta 20 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
10	Las categorías de Pregunta 23 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
11	Las categorías de Pregunta 1 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
12	Las categorías de Pregunta 2 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
13	Las categorías de Pregunta 3 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
14	Las categorías de Pregunta 4 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
15	Las categorías de Pregunta 6 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
16	Las categorías de Pregunta 8 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
17	Las categorías de Pregunta 19 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
18	Las categorías de Pregunta 24 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
19	Las categorías de Pregunta 27 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
20	Las categorías de Pregunta 30 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
21	Las categorías de Pregunta 7 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
22	Las categorías de Pregunta 12 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
23	Las categorías de Pregunta 14 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
24	Las categorías de Pregunta 17 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
25	Las categorías de Pregunta 21 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
26	Las categorías de Pregunta 22 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
27	Las categorías de Pregunta 25 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
28	Las categorías de Pregunta 26 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
29	Las categorías de Pregunta 28 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
30	Las categorías de Pregunta 29 se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

*p< 0.5 N= 114 n = 88

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°26 presenta la Prueba de Chi Cuadrado de Contrastación de Hipótesis indica que en todos los casos debemos rechazar la hipótesis específica nula H0: Los factores del comportamiento organizacional no están directamente relacionados con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo Security SAC, Lima – 2017, en consecuencia debemos aceptar la hipótesis específica alterna H1: Los factores del comportamiento organizacional están directamente relacionados con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo Security SAC, Lima – 2017.

4.2 Análisis correlacional

Tabla N°27: Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y cultura organizacional

Coefficiente de correlación múltiple	0,461288208
Coefficiente de determinación R ²	0,212786811
R ² ajustado	0,202694334
Error típico	3,224773158
Observaciones	80

p< ,05 ** p< ,01*** p<,001

N = 114

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°27 indica que existen correlaciones significativas entre las variables de estudio lo que nos permite dar por aceptada la hipótesis general de investigación: Los factores del comportamiento organizacional estarán directamente relacionados con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo Security SAC, Lima – 2017

Tabla N°28: Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y el bienestar laboral.

Coefficiente de correlación múltiple	0,702491549
Coefficiente de determinación R ²	0,493494377
R ² ajustado	0,487000715
Error típico	2,586694413
Observaciones	80

p< ,05 ** p< ,01*** p<,001

N = 114

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°28 indica que existen correlaciones significativas entre las variables de estudio lo que nos permite dar por aceptada la hipótesis general de investigación: Los factores del comportamiento organizacional estarán directamente relacionados con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo Security SAC, Lima – 2017

Tabla N°29: Análisis correlacional entre factores del comportamiento organizacional y bienestar general.

Variables	Cultura organizacional	Bienestar organizacional
Factores del Comportamiento organizacional	0,461288208***	0,702491549***

p< ,05 ** p< ,01*** p<,001

N = 114

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°29 indica que los factores de comportamiento organizacional se relacionan directa y positivamente con la cultura organizacional en 0.4612 de una mediana correlación, no así la relación con el bienestar organizacional que es directa y positivamente equivalente a 0,7024 de una alta correlación.

Tabla N°30-C: Análisis de correlación entre las dimensiones de los factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y bienestar general

	Pr e g u n t a 5	Pr e g u n t a 10	Pr e g u n t a 11	Pr e g u n t a 13	Pr e g u n t a 15	Pr e g u n t a 16	Pr e g u n t a 18	Pr e g u n t a 20	Pr e g u n t a 23	Pr e g u n t a 21	Pr e g u n t a 22	Pr e g u n t a 23	Pr e g u n t a 24	Pr e g u n t a 26	Pr e g u n t a 28	Pr e g u n t a 29
Pr e g u n t a 4																
Pr e g u n t a 6																
Pr e g u n t a 8																
Pr e g u n t a 19																
Pr e g u n t a 24																
Pr e g u n t a 27																

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°30-E: Análisis de correlación entre las dimensiones de los factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y bienestar general

	Pr un ta 5	Pr un ta 9	Pr un ta 10	Pr un ta 11	Pr un ta 13	Pr un ta 15	Pr un ta 16	Pr un ta 18	Pr un ta 20	Pr un ta 23	Pr un ta 1	Pr un ta 2	Pr un ta 3	Pr un ta 4	Pr un ta 6	Pr un ta 8	Pr un ta 19	Pr un ta 24	Pr un ta 27	Pr un ta 30	Pr un ta 7	Pr un ta 12	Pr un ta 14	Pr un ta 17	Pr un ta 21	Pr un ta 22	Pr un ta 25	Pr un ta 26	Pr un ta 28	Pr un ta 29			
Pr un ta 26																																,0 38	,0 07 2 88 **
Pr un ta 28																																	
Pr un ta 29																																	

Fuente: Elaboración propia

Las Tablas 30-A, 30-B, 30-C, 30-D, y 30-E permitieron correlacionar las variables y sus dimensiones y sirvieron para desarrollar el análisis de distribución de frecuencias de respuestas al Cuestionario o Anexo 1

4.3 Análisis de la distribución de frecuencias de las respuestas de los ítems de las pruebas de factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y bienestar general

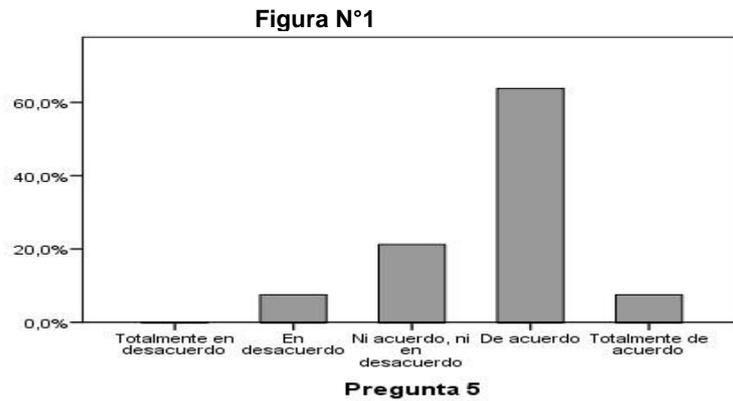
Tabla N°31: Respuestas a la variable factores del comportamiento organizacional

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Pregunta 5	0	0,0%	6	7,5%	17	21,3%	51	63,7%	6	7,5%
Pregunta 9	2	2,5%	16	20,0%	29	36,3%	24	30,0%	9	11,3%
Pregunta 10	0	0,0%	8	10,0%	36	45,0%	30	37,5%	6	7,5%
Pregunta 11	3	3,8%	10	12,5%	33	41,3%	30	37,5%	4	5,0%
Pregunta 13	2	2,5%	12	15,0%	27	33,8%	37	46,3%	2	2,5%
Pregunta 15	2	2,5%	7	8,8%	29	36,3%	36	45,0%	6	7,5%
Pregunta 16	2	2,5%	8	10,0%	27	33,8%	36	45,0%	7	8,8%
Pregunta 18	1	1,3%	8	10,0%	25	31,3%	38	47,5%	8	10,0%
Pregunta 20	1	1,3%	12	15,0%	30	37,5%	33	41,3%	4	5,0%
Pregunta 23	0	0,0%	6	7,5%	47	58,8%	27	33,8%	0	0,0%

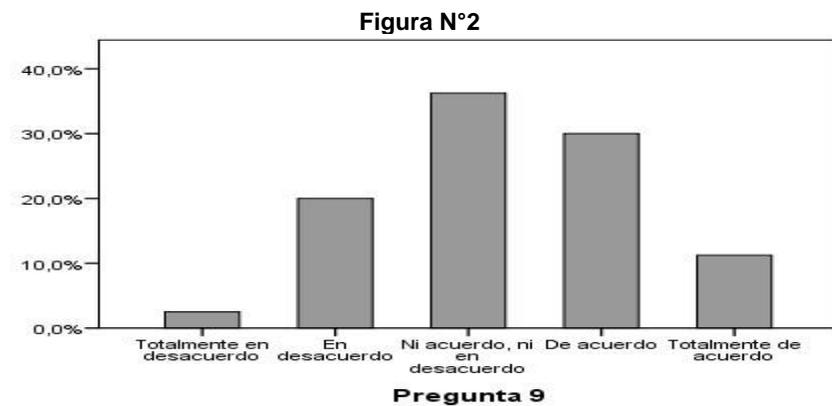
Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°31 presenta el análisis de distribución de frecuencias de la variable factores del comportamiento organizacional a las preguntas 5, 9, 10 de la primera dimensión individual, a las preguntas 11, 13, 15 de la segunda

dimensión grupal y a las preguntas 16, 18, 20, y 23 de la dimensión organizacional.

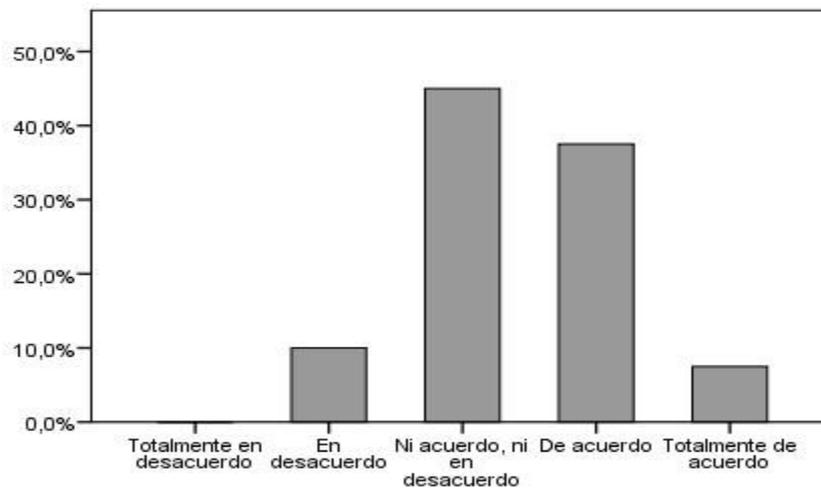


La Figura N°1 presenta los resultados de la muestra a la pregunta N°5 con el 67.3% de acuerdo que el ambiente que se respira en la institución es tenso, contra un 21.3% que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.



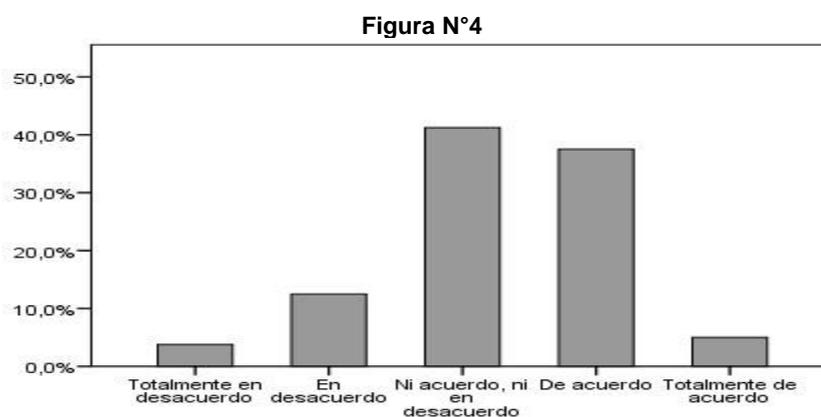
La Figura N°2 presenta resultados de la muestra a la pregunta N°9 con el 36.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa las promociones carecen de objetividad contra un 30% que opina estar de acuerdo.

Figura N°3



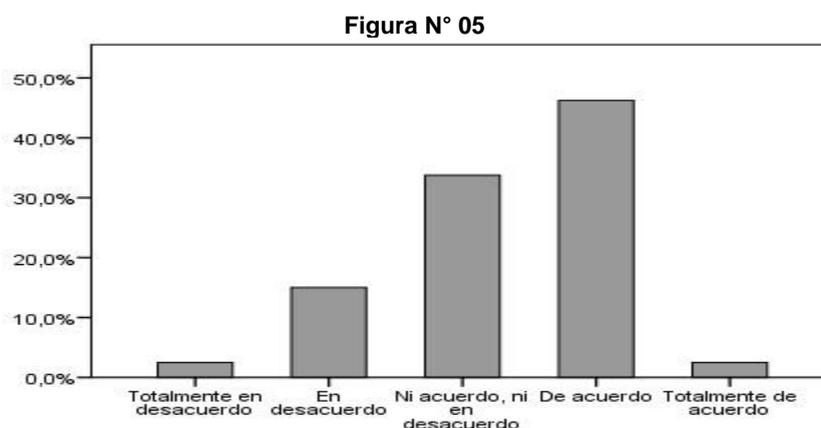
Pregunta 10

La Figura N°3 presenta resultados de la muestra a la pregunta N°10 con el 45% ni de acuerdo ni en desacuerdo que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución contra un 37.5% que opina estar de acuerdo.



Pregunta 11

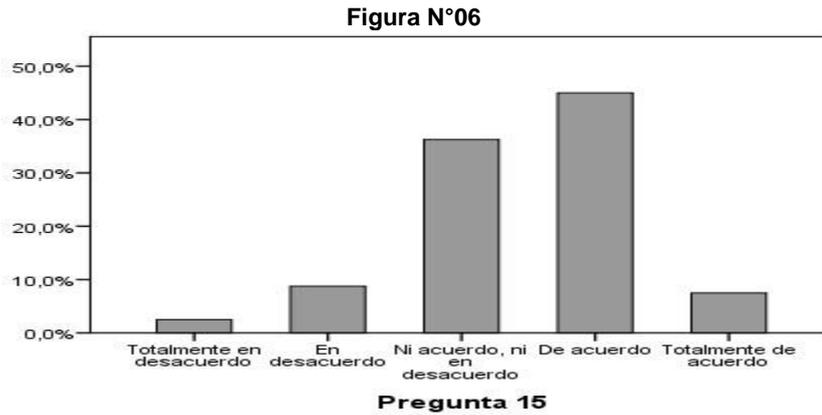
La Figura N°4 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°11 el 41.3% opina ni de acuerdo ni desacuerdo con que trabajar lo mínimo que se permite es común contra un 37.5% que opina estar de acuerdo.



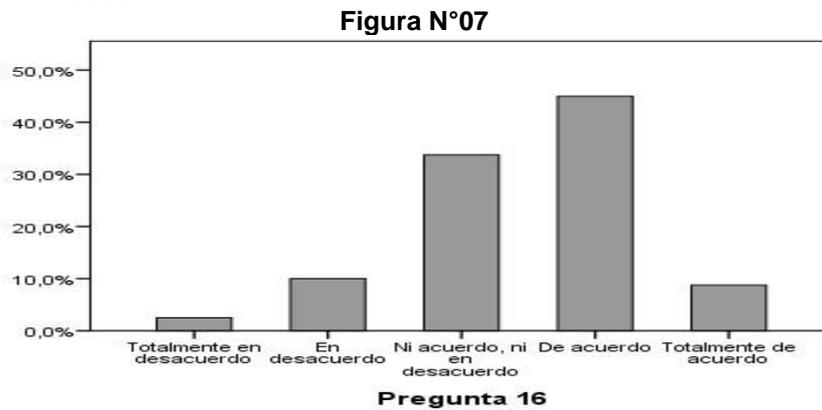
Pregunta 13

La Figura N°5 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°13 el 46.3% opina de acuerdo con que la gente que no está plena y productivamente

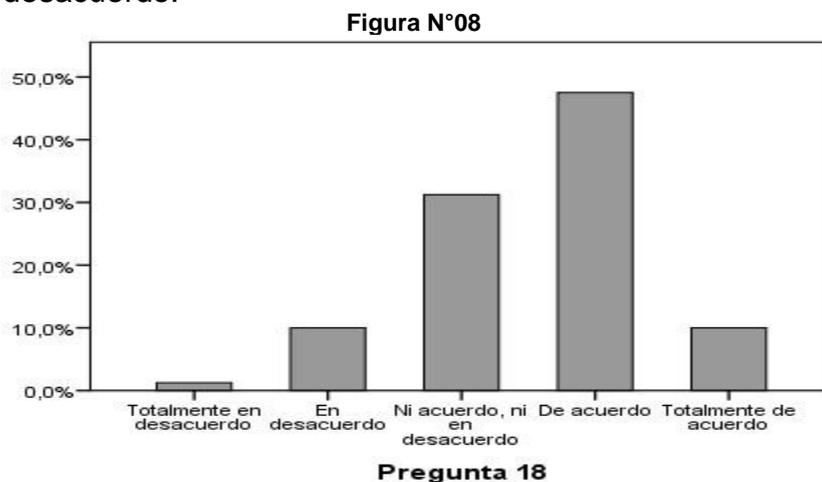
ocupada se detiene para no perturbar la moral del personal, contra un 33.8% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo.



La Figura N°6 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°15 el 45.0% de la muestra está de acuerdo con que las decisiones del personal son a corto plazo influenciadas por factores económicos, un 36.3% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo.



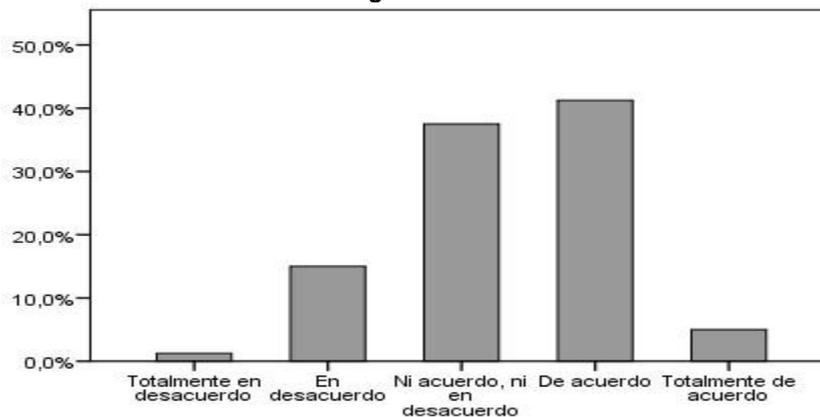
La Figura N°7 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°16 el 45.0% de la muestra está de acuerdo con que hay suficiente personal para lograr la producción aceptable sin presiones contra un 33.8% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo.



La Figura N°8 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°18 el 47.5% de la muestra está de acuerdo con que existen informes estrictos que

mantiene informada a la gerencia contra un 31.3% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo

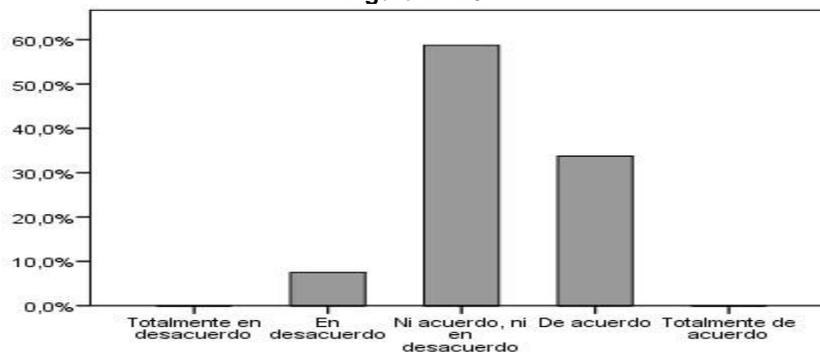
Figura N°09



Pregunta 20

La Figura N°9 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°20 el 41.3% de la muestra está de acuerdo con que se deja a la gente sola, el control (cuando lo hay) se ejerce solo cuando surge alguna crisis contra un 37.5% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo

Figura N° 10



Pregunta 23

La Figura N°10 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°23 el 58.8% de la muestra opina Ni de acuerdo ni desacuerdo con que el desacuerdo es reducido porque la gente evita expresiones que conduzcan a controversia contra un 33.8% que opina estar de acuerdo

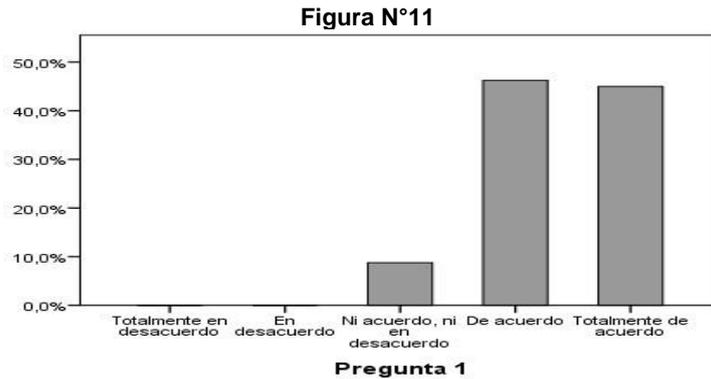
Tabla N°32: Respuestas a la variable cultura organizacional

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Pregunta 1	0	0,0%	0	0,0%	7	8,8%	37	46,3%	36	45,0%
Pregunta 2	1	1,3%	0	0,0%	7	8,8%	42	52,5%	30	37,5%
Pregunta 3	0	0,0%	4	5,0%	16	20,0%	37	46,3%	23	28,7%
Pregunta 4	1	1,3%	6	7,5%	17	21,3%	37	46,3%	19	23,8%
Pregunta 6	0	0,0%	3	3,8%	17	21,3%	47	58,8%	13	16,3%
Pregunta 8	3	3,8%	5	6,3%	27	33,8%	37	46,3%	8	10,0%
Pregunta 19	0	0,0%	12	15,0%	25	31,3%	40	50,0%	3	3,8%
Pregunta 24	4	5,0%	7	8,8%	27	33,8%	39	48,8%	3	3,8%
Pregunta 27	0	0,0%	3	3,8%	25	31,3%	45	56,3%	7	8,8%
Pregunta 30	0	0,0%	7	8,8%	16	20,0%	44	55,0%	13	16,3%

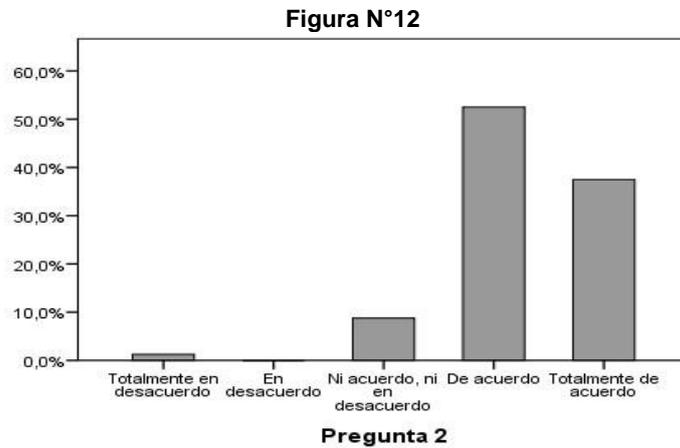
Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°32 presenta el análisis de distribución de frecuencias de la variable cultura organizacional a las preguntas 1 y 2 de la primera dimensión: calidad, a las preguntas 3 y 4 de la segunda dimensión capacidad directiva, a las

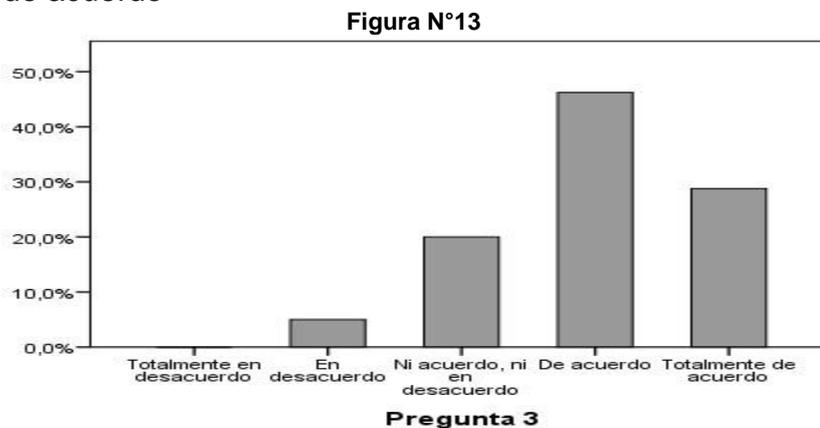
preguntas 6 y 8 de la dimensión comunicación, a las preguntas 19 y 24 de la dimensión identidad, y las preguntas 27 y 30 de la dimensión reconocimiento



La Figura N°11 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°1 el 46.3% de la muestra está de acuerdo con que el superior se preocupa por entendamos bien nuestro trabajo contra un 45% del total que opina estar totalmente de acuerdo

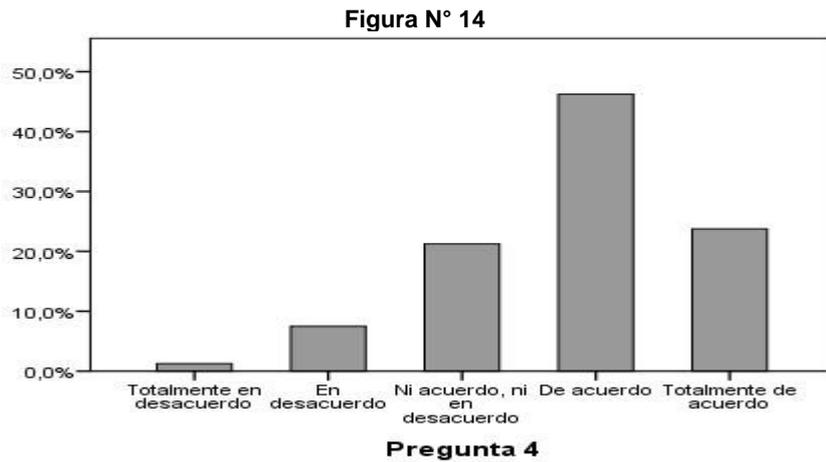


La Figura N°12 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°2 el 52.5% de la muestra está de acuerdo con que generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo contra un 37.5% del total que opina estar totalmente de acuerdo

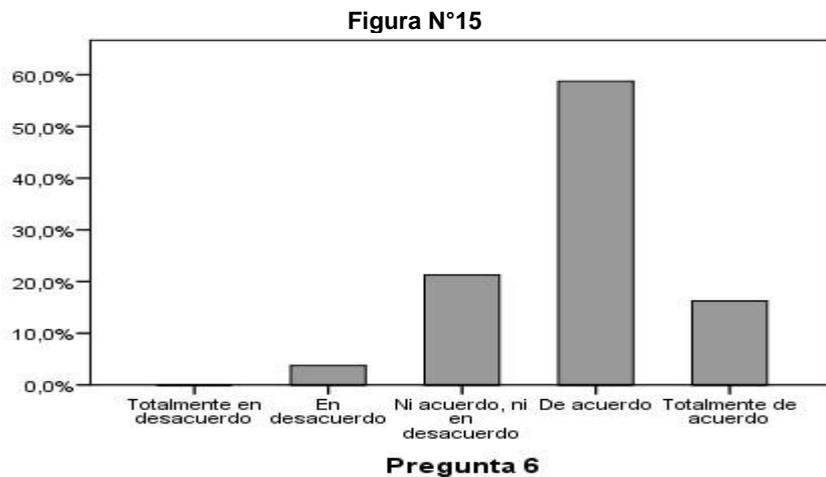


La Figura N°13 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°3 el 46.3% de la muestra está de acuerdo con que la mayoría de los trabajos en esta

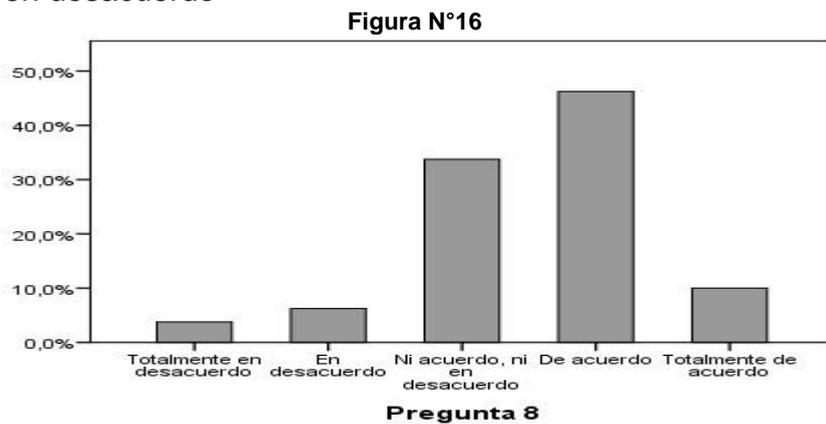
unidad exigen raciocinio contra un 28.7% del total que opina estar totalmente de acuerdo



La Figura N°14 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°4 el 46.3% de la muestra está de acuerdo con que generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo contra un 23.8% que opina estar totalmente de acuerdo

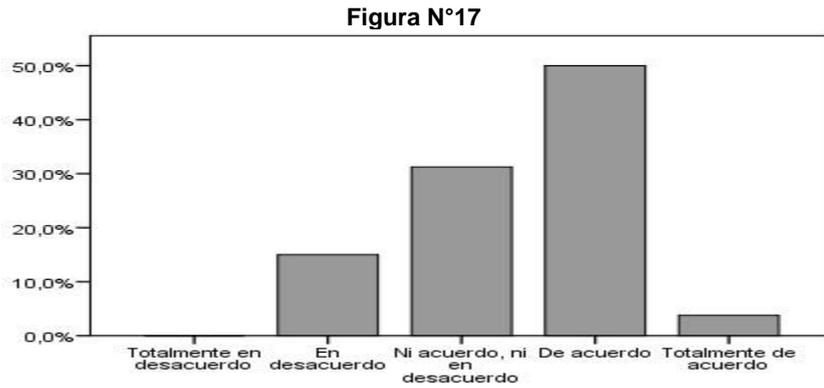


La Figura N°15 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°6 el 58.8% de la muestra está de acuerdo con que la gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones, contra un 21.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



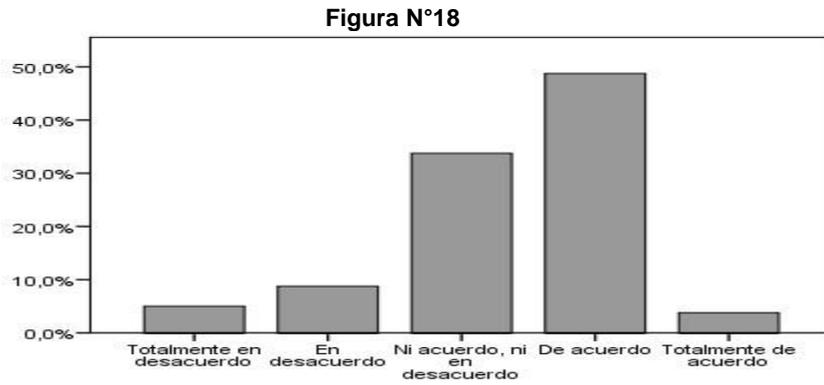
La Figura N°16 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°8 el 46.3% de la muestra está de acuerdo con que esta institución ofrece buenas

oportunidades de capacitación, contra un 33.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



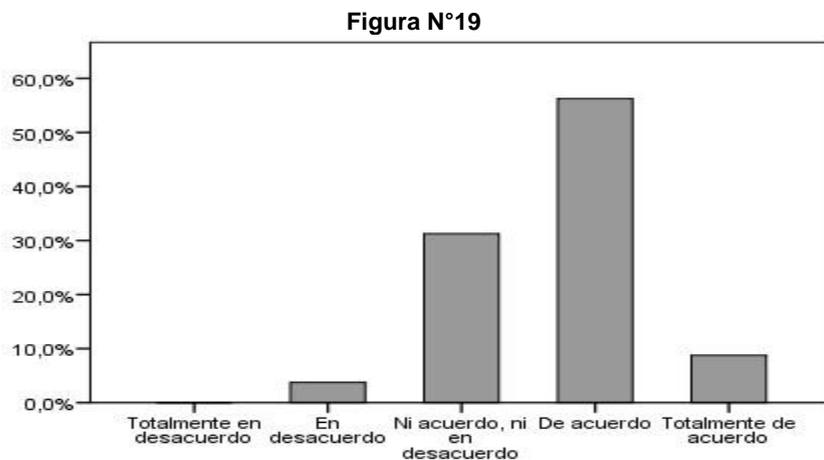
Pregunta 19

La Figura N°17 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°19 el 50.0% de la muestra está de acuerdo con que se le dice a la gente lo que debe hacer – no el porqué, contra un 31.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



Pregunta 24

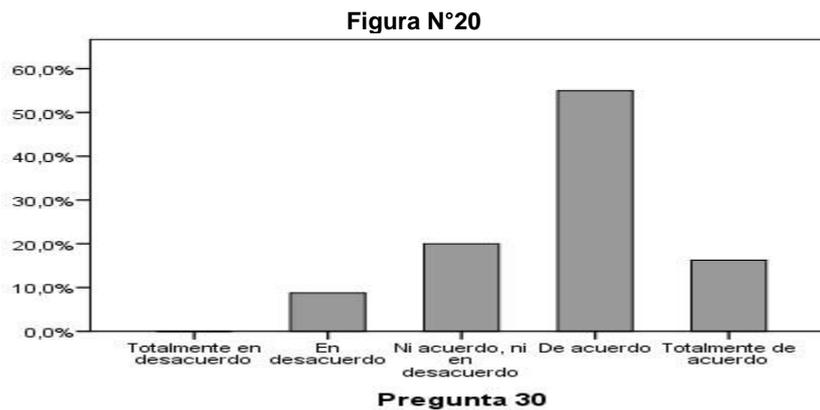
La Figura N°18 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°24 el 48.8% de la muestra está de acuerdo con que la gente interviene para calmar y unir lados opuestos del conflicto, contra un 33.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



Pregunta 27

La Figura N°19 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°27 el 56.3% de la muestra está de acuerdo con que se utiliza el rango para eliminar

conflictos y decidir entre dos puntos de vista, el desacuerdo queda sumergido, contra un 31.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



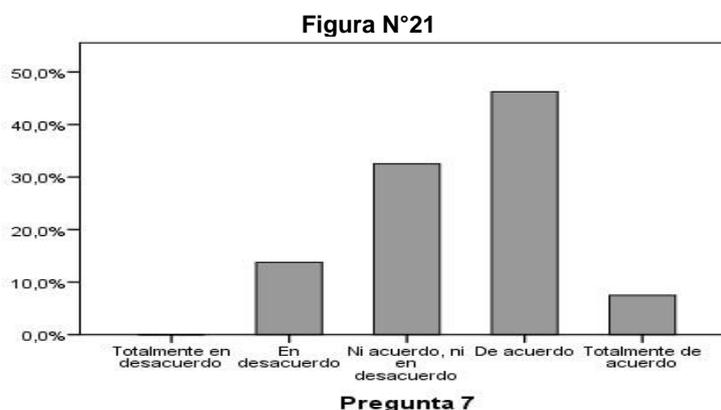
La Figura N°20 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°30 el 55.0% de la muestra está de acuerdo con que se informe lo mínimo a la gente, hay poca discusión de actividades de trabajo, solo mensajes, contra un 20.0% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla N°33: Respuestas a la variable bienestar laboral

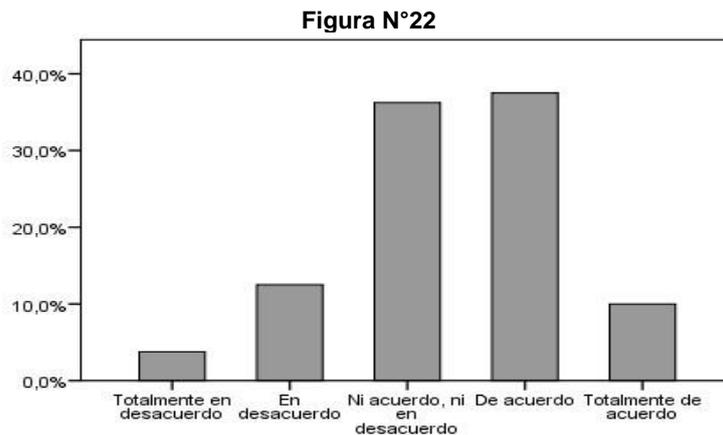
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Pregunta 7	0	0,0%	11	13,8%	26	32,5%	37	46,3%	6	7,5%
Pregunta 12	3	3,8%	10	12,5%	29	36,3%	30	37,5%	8	10,0%
Pregunta 14	4	5,0%	8	10,0%	29	36,3%	32	40,0%	7	8,8%
Pregunta 17	0	0,0%	7	8,8%	31	38,8%	32	40,0%	10	12,5%
Pregunta 21	3	3,8%	6	7,5%	33	41,3%	36	45,0%	2	2,5%
Pregunta 22	1	1,3%	17	21,3%	27	33,8%	33	41,3%	2	2,5%
Pregunta 25	1	1,3%	8	10,0%	30	37,5%	38	47,5%	3	3,8%
Pregunta 26	0	0,0%	5	6,3%	30	37,5%	43	53,8%	2	2,5%
Pregunta 28	1	1,3%	0	0,0%	18	22,5%	52	65,0%	9	11,3%
Pregunta 29	0	0,0%	3	3,8%	16	20,0%	49	61,3%	12	15,0%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°33 presenta el análisis de distribución de frecuencias de la variable bienestar laboral a las preguntas 7,12, 14 y 17 de la primera dimensión condiciones de trabajo, a las preguntas 21 y 22 de la segunda dimensión beneficios laborales, a las preguntas 25 y 26 de la dimensión desarrollo personal y a las preguntas 28 y 29 de la dimensión relación de autoridad

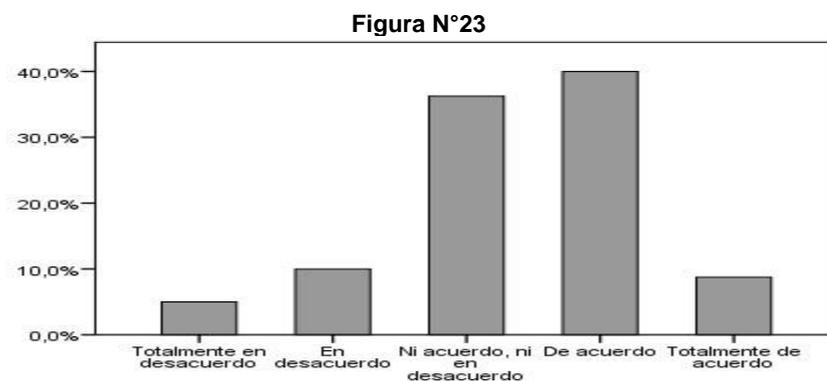


La Figura N°21 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°7 el 46.3% de la muestra está de acuerdo que con frecuencia nuestros compañeros hablan, mal de la institución, contra un 32.5% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



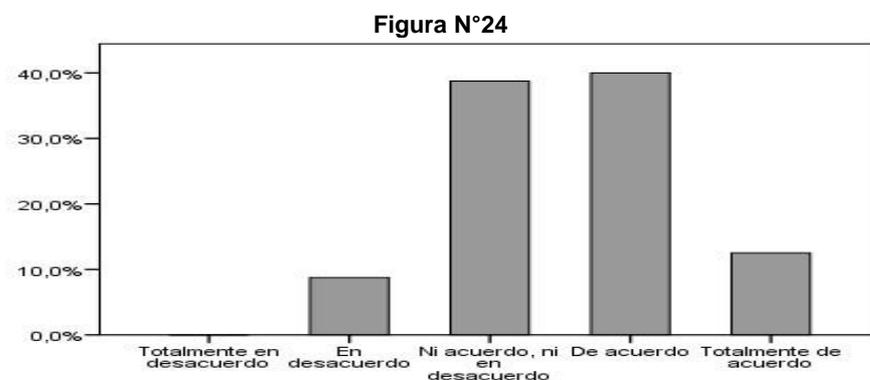
Pregunta 12

La Figura N°22 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°12 el 37.5% de la muestra está de acuerdo con que se piensa que tiene derecho a la seguridad y satisfacción, contra un 36.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



Pregunta 14

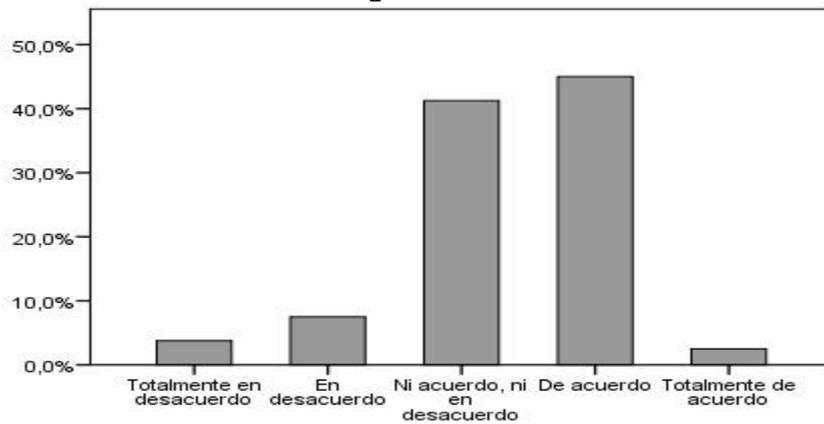
La Figura N°23 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°14 el 40.0% de la muestra está de acuerdo con que la cantidad de personal es justa, la gente incompetente se le despide y no se le retiene, contra un 36.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



Pregunta 17

La Figura N°24 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°17 el 40.0% de la muestra está de acuerdo con que se logra el control por medio de la comprensión y acuerdo entre los que participan, contra un 38.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo

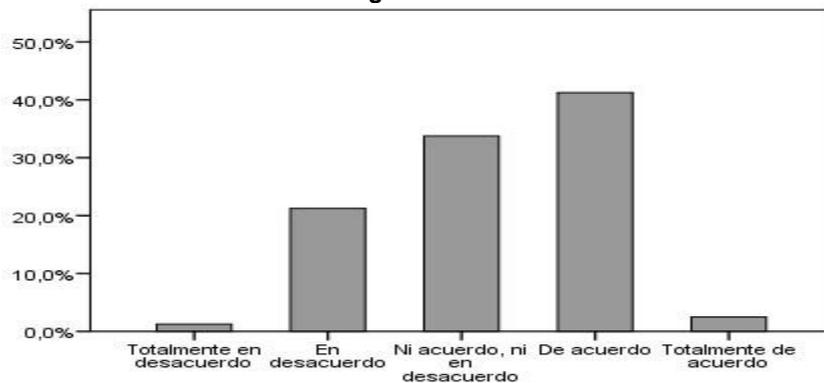
Figura N°25



Pregunta 21

La Figura N°25 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°21 el 45.0% de la muestra está de acuerdo con que las sugerencias, el estímulo, el elogio y la acción para evitar penas, la crítica no se usa, contra un 41.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo

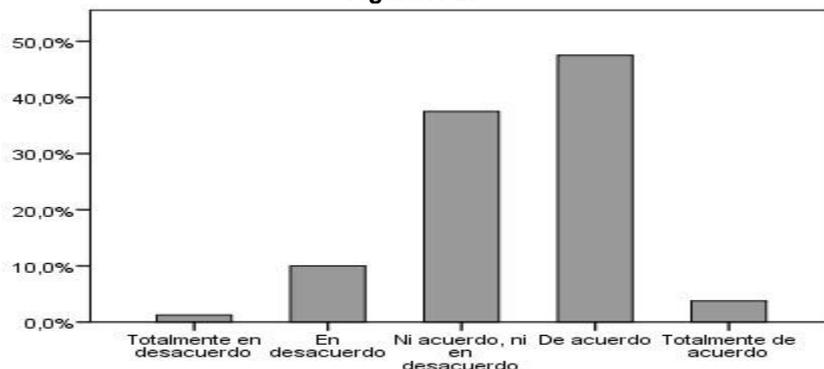
Figura N°26



Pregunta 22

La Figura N°26 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°22 el 41.3% de la muestra está de acuerdo con que se escucha prácticamente cualquier idea o sugerencia para así crear una actitud de aceptación, contra un 33.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo

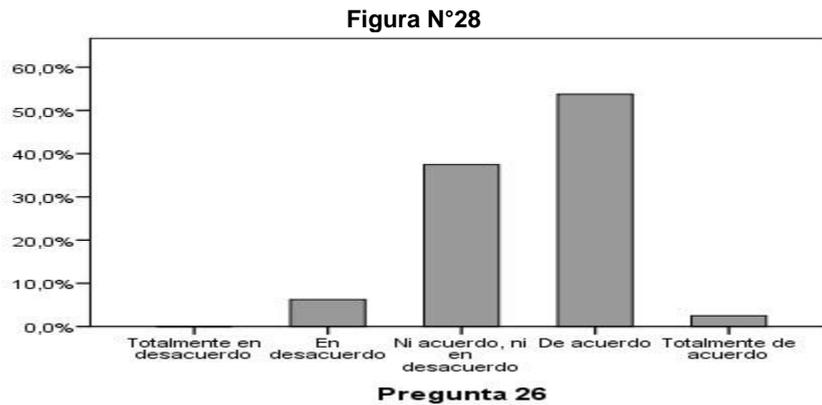
Figura N°27



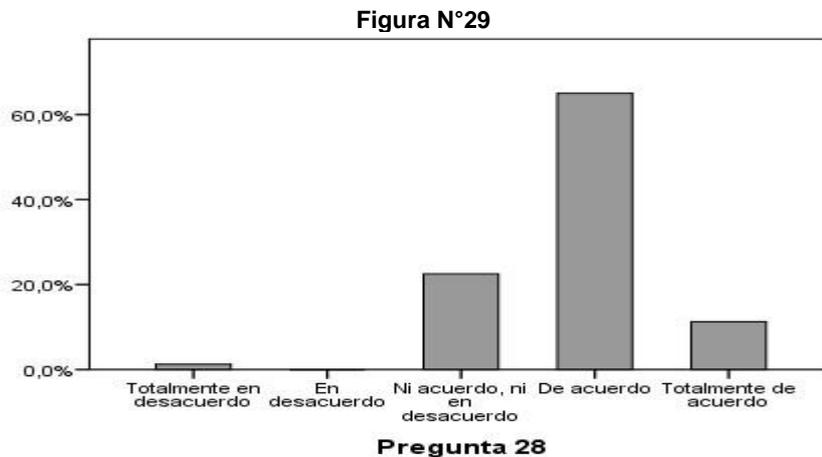
Pregunta 25

La Figura N°27 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°25 el 47.5% de acuerdo con que las negociaciones se conducen de tal manera que

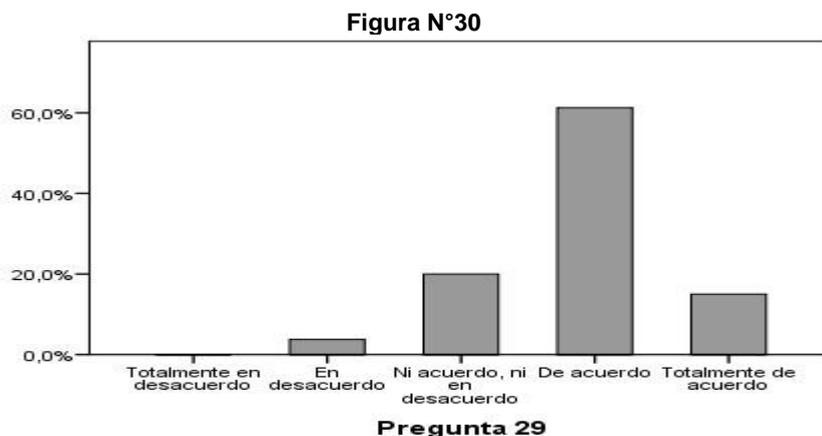
agradan a la mayoría de la gente; la gente sabe hasta qué punto presionar por su posición y cuando ceder, contra un 37.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo



La Figura N°28 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°26 el 53.8% está de acuerdo con que el conflicto se estudia francamente y se examinan las razones o causas del mismo esforzándose por resolverlas, contra un 37.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo



La Figura N°29 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°28 el 65.0% está de acuerdo con que las ideas nuevas se aceptan, son básicamente una extensión de la política y procedimientos actuales, contra un 22.5% que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo



La Figura N°30 presenta resultados de la muestra a la Pregunta N°29 el 61.3% está de acuerdo con que hay experimentación en el trabajo; se premia

la innovación y la creatividad, contra un 20.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo

CAPÍTULO V: DISCUSION

Considerando los antecedentes en la tesis de Valverde & Yissela (2001) titulada, “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología” y en la tesis de Francisco Javier López Crespo (2012) titulada, “Bienestar laboral en profesionales de la medicina”, nuestra investigación ha partido del estudio de los factores de comportamiento organizacional, para correlacionarlos con la cultura organizacional y el bienestar laboral.

El análisis de confiabilidad de los Coeficientes Alfa Cronbach a 10 ítems de la variable factores del comportamiento organizacional que conformaron el Cuestionario (Anexo 1) alcanzaron valores que oscilan entre 0.59 y 0.993 siendo el valor total de 0.679.

El análisis de confiabilidad de los Coeficientes Alfa Cronbach a 10 ítems de la variable cultura organizacional que conformaron el Cuestionario (Anexo 1) alcanzaron valores que oscilan entre 0.776 y 0.886 siendo el valor de la escala total del orden de 0.728.

El análisis de confiabilidad de los Coeficientes Alfa Cronbach a 10 ítems de la variable bienestar laboral que conformaron el Cuestionario (Anexo 1) alcanzaron valores que oscilan entre 0.856 y 0.841 siendo el valor de la escala total del orden de 0.638.

En lo que se refiere a las escalas de las tres variables estudiadas al ser sometidas al análisis psicométrico revelan que los 30 Ítems como parte del Cuestionario (Anexo 1) resultó confiable en la medida que sus escalas arrojaron valores para el Alfa Cronbach para cada una de ellas que fluctúan entre 0.679, 0.728 y 0.638 respectivamente.

Por tanto, considerando la Tabla N°26 existe una relación significativa entre las variables (1) Factores del comportamiento organizacional con (2) cultura organizacional y (3) bienestar laboral al interior de la Empresa Scargo

Security SAC, en consecuencia, se aprueba la hipótesis: H1 y se niega la Hipótesis: Nula H0.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- (1) Se ha cumplido a cabalidad el objetivo general midiendo el grado de relación que existe entre las tres variables estudiadas (1) Factores del Comportamiento Organizacional, (2) Cultura organizacional y (3) Bienestar laboral, al interior de la Empresa Scargo Security SAC, tal y conforme se puede apreciar en las Tablas 27 y 28.
- (2) Respecto a los objetivos específicos se han cumplido satisfactoriamente, las correlaciones de los factores del comportamiento organización con cultura organizacional y con el bienestar laboral, se obtuvo relaciones Ítem-test-correctados superiores a 0.20 lo que ha permitido afirmar que los ítems son consistentes entre sí, conforme se puede apreciar en las Tablas 30-A, 30-B, 30-C, 30-D, 30-E.
- (3) El estudio de “confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach” asciende en cada caso a 0.679, 0.728 y 0.638 respectivamente, los cuales por ser significativos nos permiten concluir que las áreas presentan confiabilidad.
- (4) Se obtuvo importantes y significativos resultados del análisis de distribución de frecuencias a las respuestas de los ítems de las pruebas de factores del comportamiento organizacional, cultura organizacional y bienestar laboral en el orden siguiente:
 - (4.1) El 67.3% de la muestra está de acuerdo con que es tenso el ambiente que se respira en la institución contra un 21.3% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo.
 - (4.2) El 36.3% de la muestra opina Ni de acuerdo ni desacuerdo que en la empresa las promociones carecen de objetividad contra un 30% que opina estar de acuerdo.
 - (4.3) El 421.3% de la muestra opina Ni de acuerdo ni desacuerdo con que laborar lo mínimo que se permite” es común contra un 37.5% que opina estar de acuerdo.

- (4.4) El 41.3% de la muestra opina Ni de acuerdo ni desacuerdo con que “laborar lo mínimo que se permite” es común contra un 37.5% que opina estar de acuerdo.
- (4.5) El 47.5% de la muestra está de acuerdo con que existen informes estrictos que mantiene informada a la gerencia contra un 31.3% del total que opina Ni de acuerdo ni desacuerdo.
- (4.6) El 58.8% de la muestra está de acuerdo con que el personal hace su mayor esfuerzo por cumplir cabalmente con sus obligaciones, contra un 21.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4.7) El 46.3% de la muestra está de acuerdo con que esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación, contra un 33.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4.8) El 55.0% de la muestra está de acuerdo con que se informe lo mínimo al personal, hay muy poca comunicación de actividades en el centro laboral, solo “mensajes”, contra un 20.0% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4.9) El 40.0% de la muestra está de acuerdo con que “la cantidad de personal es justa, la gente incompetente se le despide y no se le retiene”, contra un 36.3% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4.10) El 40.0% de la muestra está de acuerdo con que se logra el control por medio de la comprensión y acuerdo entre los que participan, contra un 38.8% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4.11) El 53.8% de la muestra está de acuerdo con que el conflicto se estudia francamente y se examinan las razones o causas del mismo esforzándose por resolverlas, contra un 37.5% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4.12) El 65.0% de la muestra está de acuerdo con que las ideas nuevas se aceptan, son básicamente una extensión de la política y procedimientos actuales, contra un 22.5% del total que opina ni de acuerdo ni en desacuerdo

6.2. Recomendaciones

- (1) Los Gerentes de la Empresa Scargo Security SAC deben contemplar elaborar un plan de capacitación, incentivos y recompensas que mejore los factores de comportamiento organizacional.
- (2) Los Directivos deben ejecutar el control antes, durante y después de las operaciones de seguridad para contrarrestar los comentarios de grupo que surgen por falta de control.
- (3) El Gerente de Recursos Humanos debe racionalizar la captación de personal a fin de valorar los comentarios del personal, y mejorar el clima organizacional.
- (4) Los Gerentes de la empresa deben valorar todo trabajo que se efectuó al interior de la empresa y debidamente comentarlos para mejorar el clima organizacional.
- (5) En base a las conclusiones del presente estudio es necesario que el Gerente de Recursos Humanos de la empresa, formule los siguientes documentos: (1) Plan de Cultura Organizacional apoyado en charlas semanales; y (2) Plan de Bienestar Laborar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aktoud, O. (2002) El Simbolismo y la “Cultura Organizacional De los abusos conceptuales a las lecciones de campo.
- Alles, M. (2013). Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias. Ediciones Granica.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de administración N°16.
- Chiavenato, I., & Villamizar, G. (2009) Gestión del talento humano.
- Días, R. (2003). Cultura organizacional. Alinea.
- García Álvarez, C. M. (2006) Una aproximación al concepto de cultura organizacional. Universitas Psychological.
- González Millán, J. J., & Parra Penagos, C. O. (2008) Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. Pensamiento & gestión.
- López Crespo, Francisco Javier (2012) Bienestar laboral en profesionales de la medicina. La doble cara de la organización sanitaria Factores saludables y de riesgo psicosocial Autores: Francisco Javier López.
- Marcone Trigo, R., & Buey, F. M. D. (2003) Construcción y validación de un inventario de cultura organizacional educativa (ICOE). Psicothema.
- Minsal Pérez, D., & Pérez Rodríguez, Y. (2007) Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. Acimed.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Rodríguez Mancilla, D. (2005). Diagnóstico organizacional (Vol. 10). Alfa omega. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andarías, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed.
- Sánchez, J. C., Tejero, B., Yurrebaso, A., & Lanero, A. (2006) Cultura organizacional: desentrañando vericuetos. AIBR. Revista de antropología iberoamericana.

Silva, R. (2009) Factores que Afectan el Clima Organizacional. Recuperado el 20 de junio del 2017 desde: <http://www.monografias.com/trabajos66/factores-contra-climaorganizacional/factores-contra-climaorganizacional2.shtml#ixzz4luVkJhdK>

Valverde, A., & Yissela, S. (2002) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología.

GLOSARIO

- **Bienestar laboral:** Es una característica propia de la organización empresarial, que tiene por objeto la satisfacción de necesidades laborales de orden individual, grupal u organizacional. El fin del bienestar laboral es lograr que cada colaborador alcance su desarrollo profesional y personal de acuerdo a su experiencia, buscando siempre una respuesta positiva, cumpliendo y superando expectativas, conforme vaya alcanzando sus propios objetivos. Comprende el conjunto de programas y beneficios estructurados como elemento importante en la organización que forma parte de un entorno.
- **Cultura organizacional:** Es el “conjunto de creencias”, hábitos, valores, actitudes, tradiciones, normas escritas, tradiciones, sensaciones, clima laboral y forma de trabajar, entre grupos existentes de la organización empresarial. Tuvo su origen, en estudios de sociología sobre relaciones humanas con el nombre de cultura organizativa hasta la mitad del siglo XX que cobra importancia con los estudios de gestión y organización. Tiene como finalidad el buen manejo de las actitudes, valores y conductas, para hacer de la cultura organizacional un factor clave para lograr el éxito empresarial.
- **Dimensión beneficios laborales del bienestar laboral:** Es una de las tres dimensiones del bienestar laboral de una organización empresarial. Comprende todo aquello que un colaborador puede recibir y disfrutar por ser parte de la empresa en la cual labora. Comprende compensaciones adicionales o incentivos a los sueldos y salarios.
- **Dimensión calidad de la cultura organizacional:** Es una de las cinco dimensiones de la cultura organizacional en toda organización empresarial. Comprende los valores empresariales: éticos como: responsabilidad, libertad, justicia, honestidad y respeto, fundamentales para lograr el éxito y generar un buen ambiente de trabajo.

- **Dimensión de capacidad directiva de la cultura organizacional:** Es una de las cinco dimensiones de la cultura organizacional. Tiene como finalidad que el empresario sepa respetar y compartir con sus colaboradores, desarrollando calidad en el trato, excelente comunicación, identidad y reconocimiento del trabajo realizado para lograr los objetivos comunes como equipo humano.
- **Dimensión de comunicación de la cultura organizacional:** Es una de las cinco dimensiones de la cultura organizacional. Tiene como finalidad intercambiar información importante de la organización. Un rasgo importante es la horizontalidad que se da entre personas de un mismo rango y la vertical, entre personal subalterno y superior.
- **Dimensión condiciones de trabajo del bienestar laboral:** Es una de las cuatro dimensiones del bienestar laboral de las organizaciones empresariales. Tiene como finalidad encontrar, la llamada “condición física” o más conocida como “infraestructura”, como el lugar donde se realizan las actividades diarias, el ambiente de trabajo adecuado, necesario, cómodo y seguro, que permita realizar una buena jornada laboral, para obtener grandes resultados.
- **Dimensión identidad de la cultura organizacional:** Es una de las cinco dimensiones de la cultura organizacional de las empresas. Tiene como finalidad la identificación con los objetivos empresariales, cuando todos los colaboradores incluyendo los líderes, se comprometen a cumplir y alcanzar aquellos propósitos organizacionales, trabajando en equipo y manteniendo constantemente la comunicación.
- **Dimensión relación de autoridad del bienestar laboral:** Es una de las cuatro dimensiones del bienestar laboral de la organización empresarial. Tiene como finalidad el punto de vista del jefe-colaborador, cuando el superior toma una decisión y la comunica a su subordinado, tomando como referencia las evaluaciones, es un deber del superior evaluar a su

personal, puntos importantes son los resultados que deben ser explicados.

- **Dimensión reconocimiento de la cultura organizacional:** Es una de las cinco dimensiones de la cultura organizacional de las empresas. Tiene como finalidad destacar y honrar a aquellos colaboradores que hacen grandes aportaciones a la empresa, reconociendo el trabajo realizado se puede potenciar la productividad del personal y general un excelente ambiente laboral.
- **Dimensión del desarrollo personal del bienestar laboral:** Es una de las cuatro dimensiones del bienestar laboral de las empresas. Tiene como finalidad la autorrealización, lograr el máximo potencial y desarrollar al máximo las habilidades, capacidades o talentos producto de las aspiraciones individuales o metas personales y profesionales.
- **Dimensión grupal del comportamiento organizacional:** Es una de las tres dimensiones del comportamiento organizacional de las empresas. Tiene como finalidad describir y aplicar los sentimientos y emociones que siente el grupo de colaboradores, conforme va realizando sus actividades diarias en la organización para hacer frente a un mundo que se mantiene en constante cambio.
- **Dimensión individual del comportamiento organizacional:** Es una de las tres dimensiones del comportamiento organizacional de las empresas. Tiene como finalidad describir las habilidades y conocimientos con los que cuenta cada colaborador, realizando actividades únicas en su proceso de desarrollo profesional y personal.
- **Dimensión organizacional del comportamiento organizacional:** Es una de las tres dimensiones del comportamiento organizacional de las empresas. Tiene como finalidad encontrar el talento que cada colaborador tiene, demostrando que aquello que puede aportar, enriquece al valor del trabajo grupal, sabiendo manejar situaciones de

estrés, escuchando críticas constructivas y no constructivas, intercambiando conocimiento y por sobre todo aprendiendo cosas nuevas.

- **Empleabilidad:** Es la capacidad de una persona que posee los requisitos mínimos e indispensables para acceder a un puesto de trabajo y mantenerse.
- **Empresa:** Organización de individuos, grupos y organizaciones que laboran bajo una misma visión y misión, para lograr un objetivo común, intentando alcanzar un beneficio colectivo.
- **Factores del comportamiento organizacional:** Una de las características de la organización empresarial que tiene por finalidad el estudio individual, grupal y organizacional del comportamiento de los colaboradores, es fundamental como técnica o disciplina que los empresarios observen el comportamiento, puedan analizar y decidir las mejoras necesarias.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:						
a. El presente cuestionario es anónimo y agradecemos anticipadamente su respuesta que nos brinde sobre el comportamiento organizacional, la cultura organizacional y el bienestar general de la Empresa Scargo Scargo Security SAC b. Sirvase marcar su respuesta con "X" en la columna de las siguientes opciones: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo; (3) Ni acuerdo, ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo						
N°	PREGUNTA\$	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.					
2	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.					
3	La mayoría de los trabajos en esta unidad exigen raciocinio.					
4	En esta empresa se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.					
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.					
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.					
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la empresa.					
8	Esta empresa ofrece buenas oportunidades de capacitación.					
9	Aquí las promociones carecen de objetividad.					
10	Los problemas entre grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la empresa					
11	Trabajar lo mínimo que se permite es común.					
12	Se piensa que la gente tiene derecho a la seguridad y satisfacción.					
13	El que no está plena y productivamente ocupado se detiene para no perturbar la moral del personal.					
14	La cantidad de personal es justa, la gente incompetente se despide y no se le retiene.					
15	Las decisiones de personal son a corto plazo e influenciadas por factores económico, hay suficiente gente para lograr algún trabajo bajo suficiente presión.					
16	Hay suficiente personal para lograr la producción aceptable sin presiones					
17	Se logra el control por comprensión y acuerdo entre los que participan, existen exámenes penetrantes y conocimiento de cómo se progresa y por qué, la gente sabe a qué atenerse.					
18	Existen informes estrictos que mantienen informada a la Gerencia.					
19	Se le dice a la gente lo que se debe hacer -no por qué-					
20	Se deja a la gente sola, el control (cuando lo hay) se ejerce solo cuando surge alguna crisis.					
21	Las sugerencias, el estímulo y el elogio guían la acción para evitar penas, la crítica no se usa.					
22	Se escucha prácticamente cualquier idea o sugerencia para así crear una actitud de aceptación.					
23	El desacuerdo es reducido porque la gente evita expresiones que conduzcan a controversia.					
24	La gente interviene para calmar y unir lados opuestos del conflicto.					
25	Las negociaciones se conducen de tal manera que agradan a la mayoría de la gente; la gente sabe hasta qué punto presionar por su posición y cuando ceder.					
26	El conflicto se estudia francamente y se examinan las razones o causas de mismo esforzándose por resolverlas.					
27	Se utiliza el rango para eliminar conflictos y decidir entre dos puntos de vista, el desacuerdo queda sumergido.					
28	Se aceptan nuevas ideas, son básicamente extensión de política y procedimientos actuales.					
29	Hay experimentación en el trabajo; se premia la innovación y la creatividad.					
30	Se informa lo mínimo al personal; hay poca discusión de actividades de trabajo, sólo mensajes					

Fuente: Cuestionario adaptado de los Modelos UAMEX Hidalgo (2008) y al Sonia Palma (2000)

ANEXO 2

AUTORIZACION DE INVESTIGACIÓN



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima 11 de Agosto 2017

Por medio de la presente, confirmamos que la empresa Scargo Security S.A.C. autoriza a la alumna Patricia Acosta Mejía con documento de identidad 43491383, para realizar su investigación de tesis "LOS FACTORES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL CON RELACIÓN A LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR LABORAL AL INTERIOR DE LA EMPRESA SCARGO SECURITY S.A.C. LIMA - 2017" con el fin de obtener el grado de Magister en la carrera de Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento para la Universidad Científica del Sur.

Atentamente,



Marco Antonio Scarpatti Casavilca
Gerente General