

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**Sistema de conducta organizacional de la empresa Ecosem-H. Para
optimizar los servicios de tercerización que presta en Sociedad Minera El
Brocal S.A.A., Pasco – 2021-2022.**

Para optar el título profesional de:

Economista

Autores:

Bach. Luis Angel CARBAJAL SIERRA

Bach. Ronald Wilson GRIJALVA ARANDA

Asesor:

Dr. Oscar LÓPEZ GUTIERREZ

Cerro de Pasco – Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**Sistema de conducta organizacional de la empresa Ecosem-H. Para
optimizar los servicios de tercerización que presta en Sociedad Minera El
Brocal S.A.A., Pasco – 2021-2022.**

Sustentada y aprobada ante los miembros del Jurado:

Dr. Daniel Joel PARIONA CERVANTES
PRESIDENTE

Mg. Walter MEJIA OLIVAS
MIEMBRO

Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias
Económicas y Contables
Unidad de Investigación

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 042-2023-
JCRG-DUI-FACEC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

CARBAJAL SIERRA, Luis Ángel
GRIJALVA ARANDA, Ronald Wilson

Escuela de Formación Profesional de:

Economía

Tipo de trabajo:

Tesis

Sistema de conducta organizacional de la empresa ECOSEM-H. Para optimizar los servicios de tercerización que presta en Sociedad Minera El Brocal S.A.A., Pasco 2021-2022

Asesor:

Dr. Oscar LOPEZ GUTIERREZ

Índice de Similitud: **21 %**

Calificativo

Aprobado

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 13 de setiembre de 2023

Dr. Julián Cipriano ROJAS GALLUFI
Responsable de la Unidad de Investigación

DEDICATORIA

A vuestros codiciados padres por ofrecer toda una vida el apoyo incondicional en todos los aspectos, social, económico, espiritual, cultural, familiar y fraternal, también por brindarnos su amor para hacer de nosotros profesionales.

A los docentes del programa de Economía de la UNDAC.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias a todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron para que este estudio de investigación se hiciera realidad.

A vuestros queridos padres y hermanos por apoyarnos en culminación de este sagrado anhelo, por inculcar en nosotros ser mejores hombres de bien y con una profesión, de alentarnos para poder culminar nuestra carrera universitaria.

Asimismo, a nuestro asesor de tesis, Dr. Oscar López Gutiérrez, por la confianza que depositó en nosotros, así como su esfuerzo y dedicación.

A nuestros colegas de aula, que contribuyeron nuestra formación durante nuestra estadía en clases, por compartir anécdotas, paseos, viajes de investigación, trabajo en equipo y realizar tareas designadas por los profesores de la carrera.

A todos los profesores del programa de economía por brindarnos sus sabidurías, brindarnos sus sapiencias, en todo el tiempo que estuvimos en la universidad.

RESUMEN

Para esta indagación fue la finalidad es llegar a un programa de Sistema de Conducta Organizacional en ECOSEM-H, para acceder optimar las labores de Tercerización que brinda en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Este prototipo de tesis es de no experimental; nivel de investigación de relación, esbozo correlacional, población 753 trabajadores, muestra 253 trabajadores, técnica encuesta, instrumento escala de Likert.

En cuanto a relación de variable de tesis en las suposiciones ordinaria y concretas, se utilizó el test estadístico de coeficiente de correlacional de Rho de Spearman, donde se concluye: Con el cumplimiento de poner en práctica este plan del Sistema Conducta Organizacional en empresa ECOSEM-H, se existirían una buena optimización en cuanto a labores que desarrolla en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Hipótesis específica 1 Con el examen de las variable del Sistema de Conducta Organizacional se existiría un incremento de eficiencia de labores diarias que ECOSEMH brinda en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Hipótesis específica 2 Cuando se llega descubrir los componentes que conmueven denegadamente las labores de servicios de ECOSEM-H, en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco, esto mejoraría esa operatividad del servicio.

Palabras Claves: Sistema de Conducta Organizacional y Servicios de Tercerización

ABSTRACT

For this investigation, the purpose was to reach an Organizational Conduct System program for the company ECOSEM-H, which allows optimizing the Outsourcing services provided in the Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

This type of study research was non-experimental; relationship research level, correlational design, population 753 workers, sample 253 workers, survey technique, Likert scale instrument.

To determine the relationship of the study variables in the general and specific hypotheses, the Spearman's Rho coefficient of consequences statistical test was obtained, which concludes: With the implementation of this program of the Organizational Behavior System of the company ECOSEM- H, the Outsourcing services provided at the Administrative Headquarters of Sociedad Minera El Brocal S.A. would be optimizing. Pasco.

Specific hypothesis 1 With the analysis of the variables of the Organizational Conduct System, the efficiency of the Outsourcing services that the company ECOSEM Hprovides at Sociedad Minera El Brocal S.A. would increase. Pasco.

Specific hypothesis 2 With the identification of the factors that will negatively worsen the provision of Outsourcing services of the company ECOSEM-H, at Sociedad MineraEl Brocal S.A. Pasco, this would improve the operability of the service.

Keywords: Organizational Behavior System and Outsourcing Services.

INTRODUCCIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

El presente estudio posee a modo de Determinar un programa de Sistema de Conducta Organizacional de ECOSEM-H, que acceda perfeccionar los trabajos de encargos como terceros en la empresa Minera El Brocal S.A. Colquijirca-Pasco.

La investigación fue elaborado acorde al esquema de la norma vigente en Grados y Títulos en la UNDAC, como también el APA para citas y reseñas bibliográficas, desglosada como se muestra a continuación:

Para el Capítulo I: Discurremos la problemática de estudio contiene identificaciones y planteamientos de problemas, delimitaciones de la exploración, formulaciones de problemas, formulaciones de objetivo, justificaciones y limitación de la indagación.

Para el Capítulo II, discurremos a la esencia de contenidos teóricos, donde se despliega la referencia de tesis, así como las teorías de base científicas, las definiciones de término, formulaciones de hipótesis, identificaciones de variable y operacionalizaciones de variable todas referidas a variable de investigación.

Para el Capítulo III, discurremos la Sistemática y Técnicas de Estudio, el tipos, niveles, métodos, diseños de investigaciones, universo y modelo, sistemáticas de cogida, procesamientos, tratamientos estadísticos, selecciones y validaciones de instrumentos y la disposición ética.

Para el Capítulo IV, discurremos las Resultas y disputa, los análisis e interpretaciones de las resultas conseguidos, representación de las actividades de campo, exposición de resultas conseguidos y la prueba de las hipótesis donde se aplicó el test estadístico de factor de correlación del Rho de Spearman, y luego instituir la correspondencia de variable.

Posteriormente, este estudio finalizó con conclusiones y recomendaciones, las propias que estuvieron logradas en cuanto a efecto de la contrastación de la hipótesis general, donde en arreglo a efectos de test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables sistema de conducta organizacional finalmente los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 91.2% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica esas variables de estudio están correlacionadas, en que finalizamos con: La existencia y el impulso de un programa del Sistema de Conducta Organizacional en ECOSEM-H, se podría optimizar los servicios de trabajos en la empresa cliente.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y Determinación del Problema	1
1.2.	Delimitación de la Investigación	6
1.3.	Formulación del Problema.....	7
1.3.1.	Problema General.	7
1.3.2.	Problemas Específicos.	7
1.4.	Formulación de Objetivos.....	8
1.4.1.	Objetivo General.....	8
1.4.2.	Objetivos Específicos.	8
1.5.	Justificación de la Investigación.....	8
1.6.	Limitaciones de la investigación	9

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	10
------	-------------------------------	----

2.2.	Bases teóricas-Científicas.....	12
2.2.1.	Conducta Organizacional.....	12
2.3.	Definición de terminos básicos.....	21
2.4.	Formulación de Hipótesis.....	22
2.4.1	Hipótesis General.....	22
2.4.2	Hipótesis Específicos.....	22
2.5.	Identificación de Variables.....	23
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores.....	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	25
3.2.	Nivel de Investigación.....	25
3.3.	Métodos de investigación.....	26
3.4.	Diseño de investigación.....	26
3.5.	Población y muestra.....	27
3.5.1.	Población.....	27
3.5.2.	Muestra.....	27
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	30
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9.	Tratamiento estadístico.....	31
3.10.	Orientación ética, Filosófica y epistémica.....	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del Trabajo de Campo.....	32
------	---------------------------------------	----

4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	34
4.3.	Prueba de Hipótesis	86
4.4.	Discusión de Resultados	90

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Tuviste la oportunidad de ascender alguna vez en su trabajo, aunque sea temporalmente?	34
Tabla 2 ¿Tiene dificultades para resolver problemas en el trabajo?	35
Tabla 3 ¿Se siente con fuerza física para realizar su trabajo?	36
Tabla 4 ¿Considera que es importante obedecer a sus superiores?	37
Tabla 5 ¿Le cuesta trabajar con personas difíciles?	38
Tabla 6 ¿Esta Ud. Satisfecho(a) con el trabajo que tiene?	39
Tabla 7 ¿Ud. prefiere trabajar solo(a) o en equipo?	40
Tabla 8 ¿Considera que sus compañeros y superiores le dan la libertad que Ud. desea parahacer su trabajo?.....	41
Tabla 9 ¿Me involucro en la productividad de la empresa desde mi área laboral?...	42
Tabla 10 ¿Conozco la misión de la empresa?	43
Tabla 11 ¿Tengo compromiso de apoyar la misión de la empresa?	44
Tabla 12 ¿Usted sabe que sus compañeros conocen la misión de la institución?	45
Tabla 13 ¿Conoce usted los objetivos institucionales de la empresa donde labora?.	46
Tabla 14 ¿En su trabajo se revisa si se están cumpliendo los objetivos y se hacen reajustes?.....	47
Tabla 15 ¿En el área donde trabaja están siempre los supervisores o hay ausentismo?	48
Tabla 16 ¿Usted en su trabajo ha tenido rotación en otra área?	49
Tabla 17 ¿Usted en el trabajo tiene un alto grado de autoestima?	50
Tabla 18 ¿Usted se identifica con su institución mediante su trabajo?	51
Tabla 19 ¿Usted es empático y se lleva con todos sus compañeros de trabajo?	52
Tabla 20 ¿usted demuestra actitud positiva con sus compañeros de trabajo?.....	53

Tabla 21 ¿Usted ha recibido charlas de cultura organizacional?	54
Tabla 22 ¿Usted en el trabajo toma decisiones para resolver un problema?.....	55
Tabla 23 ¿Usted se siente satisfecho en su trabajo?	56
Tabla 24 ¿Usted está motivado para trabajar y cumplir los objetivos de la institución?	57
Tabla 25 ¿La empresa necesita reglamentar todo para que los empleados hagan su trabajo?.....	58
Tabla 26 ¿En cada área se transmite la historia de la empresa, se practican costumbres y se utilizan símbolos y lenguaje que son propios de la empresa, para fomentar su identificación con ella?	59
Tabla 27 ¿Al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar?	60
Tabla 28 Marque todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades:	61
Tabla 29 ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores?.....	62
Tabla 30 ¿La empresa trata de adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantescambios que se producen?.....	63
Tabla 31 ¿En qué puestos de la empresa considera que hay mayor resistencia al cambio?.....	64
Tabla 32 ¿Ud. considera que el tipo de trabajo del servicio genera estrés?	65
Tabla 33 ¿Ud. considera que el factor que más incide en el estrés que se genera en el área es?.....	66
Tabla 34 ¿Existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que setienen para hacer el trabajo?	67
Tabla 35 ¿Ud. considera que se comunica por teléfono y hablando en persona?	68

Tabla 36 ¿Considera que se comunica por correo electrónico?	69
Tabla 37 ¿Considera que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario?	70
Tabla 38 ¿Se siente un poco tenso o ansioso cuando tiene que comunicar o pedir algo?	71
Tabla 39 ¿Ud. considera que tiene la libertad para expresar todo lo que piensa, en su trabajo?.....	72
Tabla 40 ¿Comunica a sus compañeros de trabajo lo que considera que puede ayudar a mejorar las tareas?.....	73
Tabla 41 ¿La información del trabajo se comparte con todos los miembros del área?	74
Tabla 42 Aparte de las metas que tiene que cumplir su área. ¿Ud. tiene que cumplir tareas personales?.....	75
Tabla 43 ¿El jefe utiliza premios o castigos para incentivar al personal?.....	76
Tabla 44 ¿El jefe se molesta si el personal a su cargo no hace las cosas como le indicó?.....	77
Tabla 45 ¿El jefe trata de explicar a su personal, los objetivos que se buscan cumplir con el trabajo?	78
Tabla 46 ¿El jefe está pendiente de las preocupaciones y necesidades del personal?	79
Tabla 47 ¿Cuándo sus superiores le dan una orden Ud. la cumple por qué razón? ..	80
Tabla 48 ¿Los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados?	81
Tabla 49 ¿Usted tiene estabilidad laboral?.....	82
Tabla 50 ¿Ud. recibe capacitaciones para hacer mejor su trabajo?.....	83
Tabla 51 ¿Usted cuenta con un seguro de salud?	84

Tabla 52 ¿Usted cuenta con beneficios sociales?.....	85
Tabla 53 Correlaciones Sistema De Conducta Organizacional Y Servicios De Tercerización.....	87
Tabla 54 Correlaciones Sistema De Conducta Organizacionaly Eficiencia De Los Servicios DeTercerización	88
Tabla 55 Correlaciones Sistema De Conducta Organizacional Y Factores Que Afectan Negativamente La Prestación De Los Servicios De Tercerización	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	35
Figura 2	36
Figura 3	37
Figura 4	38
Figura 5	39
Figura 6	40
Figura 7	41
Figura 8	42
Figura 9	43
Figura 10	44
Figura 11	45
Figura 12	46
Figura 13	47
Figura 14	48
Figura 15	49
Figura 16	50
Figura 17	51
Figura 18	52
Figura 19	53
Figura 20	54
Figura 21	55
Figura 22	56
Figura 23	57
Figura 24	58

Figura 25	59
Figura 26	60
Figura 27	61
Figura 28	62
Figura 29	63
Figura 30	64
Figura 31	65
Figura 32	66
Figura 33	67
Figura 34	68
Figura 35	69
Figura 36	70
Figura 37	71
Figura 38	72
Figura 39	73
Figura 40	74
Figura 41	75
Figura 42	76
Figura 43	77
Figura 44	78
Figura 45	79
Figura 46	80
Figura 47	81
Figura 48	82
Figura 49	83

Figura 50	84
Figura 51	85
Figura 52	86

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Determinación del Problema

Un Sistema en conducta organizacional viene hacer el espacio donde se inquiera el resultado que los sujetos, y los conjuntos, tienen la representación de proceder en una la institución y su intención es perfeccionar el trabajo de este sistema. Por tanto, la conducta en entidades experimenta la manera en la que actúan los empleados, equipos y estructuras de una institución. Asimismo, asiste a elegir el tipo de gestión que mejor se acomoda al padrón y que mejor resguarda sus insuficiencias.

Como ilustración en cuanto a problema la situación actual de ECOSEM H, nos vemos obligados estudiar la interacción con su entorno. Por tal razón nos interesó apreciado sobre este talante, expresar esta relación disertando en el Macro Entorno (partiendo de la representación externa), en el Micro Entorno (partiendo de la representación de la organización) y del Interno (contexto al interior de la organización); a fin de poseer una vista cabal de lo que aparece ocurriendo al presente en ECOSEM H. De esta forma se consiguen conocer los

eventos y barreras vigentes de crecimiento de la organización contratista. Seguidamente se continua con esta investigación:

Crecimiento de la economía peruana Para el Banco Mundial las cuantificaciones macroeconómicas primordiales de nuestro país siguen siendo confiables: la interacción de la deuda pública y el PBI es baja, las reservas internacionales de igual forma fiable y el BCR confiable. Se considera para un corto plazo, la economía crecerá y se situará en un ritmo del 3 % anterior a la pandemia, llegando a escasa confianza por parte de las empresas.

El campo económico en el Perú contiene muchos desafíos estructurales incluyendo el sector informal. Es así sobre llevando estos retos se va avizorar el empuje del incremento en el plazo más amplio y con ello bajara la pobreza. Última actualización: Sept 28, 2022 -BANCO MUNDIAL.

Los retos contiguos para **Sociedad Minera El Brocal** consisten en cuanto a las reservas, al 31 /12 / 2021, se obtiene en Marcapunta con una reserva de cobre de 35.7 toneladas en millones de métricas y de ley 1.27% (453 mil toneladas de cobre), y en cuanto a plata una ley de 0.7 oz/t (25.0 millones de onzas de plata) y y en oro con ley de 0.02 oz/t (849 mil onzas).

Estos últimos datos favorecen enormemente a ECOSEM H, ya que Sociedad Minera El Brocal es la empleadora más significativa de su cartera, hoy; y de desplegar la invitación a otras empresas, la organización vería en inseguridad su futura renovación con Sociedad Minera El Brocal S.A.

Asimismo, sino continua con la determinación de revocación de vínculo laboral entre ECOSEM H y Sociedad Minera El Brocal, el corte de coste habría antagonismos directos en sus actividades de la organización en tanto sus labores detercerización, por lo que podría empobrecer y conmover a los colaboradores y

los recursos con los que se cuenta al presente.

Terminología. Actualmente en el universo se concibe preciso referir con instrumentales nuevas, que no obtienen ultrajar en ninguna organización, por lo que la escasez de estos materiales sujetaría los eventos de triunfo de muchas sociedades. Por lo tanto, esto se tiene inducir sin dudas en ECOSEM H, si el objetivo es al laurel empresarial moderno. Esto sería en: tecnologías de informática, resumen lo que representa estar a la par de la tecnología.

Micro entorno. Analizando los factores de ECOSEM - H, que ser el todo en su ambiente tal efecto se proviene crear el examen de ventajas profesionales de Michael Porter, como mostramos:

Porter y sus 5 fuerzas. Posteriormente, se expone el horizonte de competitividad de ECOSEM-H, en prestación de servicios por terceros:

Poder de negociación de los clientes. En un mercado libre más compañías tercerizan sus modos de trabajos, esto es para minimizar costos (ya que ello complica a la contrata ubique de personal y capitales directos), o solo le accede centrarse en acción fundamental de la organización, encomendando acciones substitutas tan significativos como la primordial a organizaciones especialistas en la rúbrica de servicios, para lograr una ventaja comparativa. ECOSEM-H, brinda en este momento servicios de intermediación laboral, Construcción, alquileres de bienes muebles e inmuebles, proyectos, mantenimiento de infraestructura, movimientos de tierras, transporte y comercialización de mineralcobre, así como servicios de tercerización en la empresa contratante en Colquijirca con cede en Pasco.

Negociación de proveedores como poder. Entre abastecedores más importantes se encuentran las empresas siguientes: VOLVO PERU SA, FERREYROS,

AUTOMOTRIZ CENTRAL DEL PERU SAC, CERTIFICACIONES PROFESIONALES SAC, COORPORACION CONDEZO EIRL, VOLVO PASCO SAC, SCANIA SERVICES DEL PERU SA

Amenaza de nuevos competidores entrantes. ECOSARC (comunidad campesina de colquijirca) ECOSEM SMELTER (comunidad campesina de smelter. Ofrecen servicios múltiples al igual como ecosem a la minera buenaventura).

Rivalidad entre competidores. En la prestación de este rubro, ECOSEM-H rivaliza con compañías de mucha experiencia idónea: SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES, que es el pionero en estas actividades y ECOSEM SMELTER (comunidad campesina de smelter, la empresa SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES (está en colquijirca). Se puede decir esta empresa está ubicado por arriba de ECOSEM-H, al presente en el mercado.

Porter y la Cadena de valor: ocupaciones primarias y secundarias Ha de ser significativo estar al tanto sobre los despliegues de diversas acciones de ECOSEM-H, tomando en cuenta sus tecnologías trascendentales.

Acciones de sustento.

Servicios básicos de la empresa.

ECOSEM-H, cuenta con 120 metros cuadros aprox. Para el área de administración, RRHH, gerencia, contabilidad, medio ambiente, obras civiles, proyectos. Adicional a ello cuenta con 120 metros cuadrados para WL área de logística y otros 120 metros cuadrados aproximadamente para el área de transportes y operaciones. En la localidad de Huaraucaca -Pasco.

Dirección de Recursos Humanos.

Actualmente ECOSEM-H, cuenta con una planilla de la siguiente forma:

Total 750, trabajadores, Empleados 300, Obreros 450.

Como mecanismo orgánico, al servicio de la empresa Brocal S.A. – en Unidad de Colquijirca-Pasco, tiene el personal staf, empleados y personal de operaciones. El conjunto de trabajadores posee vínculos laborales inseparables, poseyendo como base la intercomunicación a modo habitual.

Progreso de conjunto de técnicas.

ECOSEM-H los suficientes avances científicos y técnicos propios para la intermediación eficiente entre su personal.

Abastecimiento.

ECOSEM-H posee una composición horizontal y vertical de su prestación de trabajo, lo que es implemento de seguridad cada que se requiera y es necesario puede variar entre cada 15 días o mensuales.

Operaciones.

ECOSEM-H inspecciona sus labores a través de los responsables de cada área, las inspecciones se llevan a cabo de forma inopinadas a cada área, cada cierto tiempo.

Costo de operaciones.

Servicios. ECOSEM-H cuenta como vecinos con otras empresas contratistas, dentro de Minera El Brocal S.A., mas no tiene ningún vínculo laboral con ellos.

Interno

Para exponer la problemática real actual, se ha dispuesto efectuar el análisis Situacional Actual de ECOSEM-H, para ello se procedió explicar en DAFO, en su Unidad de Producción de Colquijirca:

Gestión

En esta parte se detectaron algunas falencias:

- a. Aún falta actualizar el MOF y ROF.
- b. Ausencia de reglamento interno de procedimiento.
- c. Falencia en la coordinación de responsables de diferentes áreas.
- d. Los indicadores de gestión internos inconclusa.
- e. Las decisiones, son exclusivamente para los clientes y parciales.

Marketing

En esta parte se detectaron algunas falencias:

- a. En algunos casos descoordinación de los responsables.
- b. Hasta un 20% los trabajos se cumplen en plazos establecidos, por factores naturales fuera de plazo.
- c. Hasta un 30% de los trabajos, son remediados de forma temporal.
- d. Un poco difícil llegar a la trazabilidad de los servicios prestados. No siempre es con alta para una buena calidad
- e. En cuanto a eficacia del servicio existe desnivel superior, en el tema de implementación de seguridad, y verificación de asistencias.
- f. Carencia en la supervisión, de subcontratistas por parte de los responsables.

Capital

Las finanzas en ECOSEM-H son protegidas por sus propios ingresos, asimismo, ECOSEM-H cuenta con un área de costos, por el tema de multiservicios, cada área tiene su centro de costos según al requerimiento que se tenga.

1.2. Delimitación de la Investigación

Esta indagación abarcó un espacio como seis meses: de diciembre del

2022 a mayo del 2023. Este espacio imperceptible, que creo fue preciso para el impulso de este trabajo, por lo que se obtuvo referir con los instrucciones que se estuvieron estableciendo en el extenso del inicio y del año anterior y de este año, se ha finalizado establecer en este estudio como indagación.

Espacial, Este estudio se desarrolló en Colquijirca,-Pasco, y es propia parte de producción principal, que se sitúa en el distrito de Tinyahuarco en un área de 75,000 m²; terreno donde se sitúa sus operaciones ECOSEM-H.

Temporal, El ciclo estudio fue: 2022-2023.

Universo, Se considero la población, en la cual quedó accedida por personal estaf, empleados,supervisores, asistentes y personal operativo, en un promedio de 700 personas. Puesto el conjunto total de personas implicadas en esta indagación no se discurrió excesivo y amplia, se resolvió considerar como muestra casi al total de la población, de modo que los efectos estén más íntegros.

Contenido, Estos semblantes que se indago y analizó son versátiles del plan acciones de laorganización prestadora de servicios.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera el Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H admite optimizar los servicios de Tercerización que brinda en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco?

1.3.2. Problemas Específicos.

¿Qué variable del Sistema de Conducta Organizacional influye en el aumento de la eficacia de los servicios de Tercerización, que la empresa ECOSEM-H suministra en Minera El Brocal S.A. Pasco?

¿Cuáles son los elementos que conmueven denegadamente la prestación

de servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H en Minera El Brocal S.A. Pasco?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Determinar una planificación de Sistema de Conducta Organizacional de la organización ECOSEM-H, para optimar los servicios de Tercerización que brinda en empresa Minera El Brocal S.A. Pasco Colquijirca Pasco.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Examinar las variable del Sistema de Conducta Organizacional que interviene en el aumento de la eficacia de los servicios de Tercerización que la organización ECOSEM-H brinda en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Definir los elementos que causan denegadamente las labores de servicios de Tercerización de la organización ECOSEM-H, en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

1.5. Justificación de la Investigación

Esta exploración indagó la producción de una proposición de perfeccionamiento del espacio de la Conducta Organizacional de la organización ECOSEM-H., Asimismo, este estudio podrá sistematizar como una propuesta en el conocimiento dentro del campo de las ciencias sociales realizando ajustes necesarios.

Práctica, Este estudio se desarrolló para mejorar en cuanto a prestación de servicios de la empresa ECOSEM-H, al cual beneficiará a todas sus áreas respectivas, con el único propósito de mejorar los servicios de tercerización que a un futuro cercano abarca a afianzarse en todas sus unidades de producción en Brocal Colquijirca. Los datos que se adquirieron procuran valer como columna

para establecer la jerarquía de la propuesta de prosperidad, y valga como crecimiento y ampliación de la nómina de clientes en forma general, de ECOSEM-H.

Metodológica, Sistema de Conducta Organizacional de La Empresa ECOSEM-H, se realizó mediante el método científico, por lo cual esta evidenciado que existe datos estadísticos para mostrar que los Servicios de Tercerización se pueden emplear en otros estudios de investigación a nivel pre y posgrado. Asimismo, guarda expectativas que conmueva efectivamente en la complacencia de los órganos de la empresa cliente **El Brocal S.A.**

1.6. Limitaciones de la investigación

Un aspecto más importante en cuanto a limitación en esta exploración ha sido el tiempo, en la recolección de datos primarios y secundarios, porque fueron pocos meses en las cuales se consiguieron efectos asertivos que admiten ejecutar una propuesta a futuro, de tal forma es imposible ver manifestados lo más antes posible en el contexto. Como también, el costo de su ejecución podría sufrir un desequilibrio financiero. Por lo tanto, se prevé una creación escalonada, para que puede crear consecuencias lentas y reducir la extensión de su jerarquía; pero concurre la certeza en que se pueda alcanzar la creación de un plan al plazo más largo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

En informes a este trabajo tuvimos la consideración en búsqueda de anteriores referencias, que son los siguientes:

(Deisha Broomfield Thompson y Arlene Gonzales Castillo Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (2007)., en su estudio el “Análisis escrito de diagnóstico de comportamiento organizacional en la autoridad reguladora de los sectores públicos”. Nos menciona que la indagación señala sobre la organización contiene en su entorno, valores y hábitos en el día a día, o sea, la Conducta Organizacional su determinación no es explícita, por lo tanto es explicativo indagar, cuáles son los elementos que comprueban la Conducta Organizacional. Este artículo asevera la ausencia de ciertos métodos para ocuparse con los individuos, menos aún el medio excelente para las dificultades de la institución. El esfuerzo más grandioso es aumentar la razón, y el estudio de portes efectivas para enaltecer el horizonte de eficacia de las buenas vivencias en el empleo. Los componentes que han mediado en la alineación de la Conducta Organizacional actual es de representación auténtico, cultural, jurídico, legal, y

psicosocial.

Sebastián André Pasten Fuenzalida muestra el estudio de “Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entre lagos Ltda”. *Universidad Austral de Chile (2010), en pre grado*. En este alcance el estudio orienta indagar las variables en Conducta Organizacional en una empresa ‘Chocolatería Entrelagos Ltda.’ y en estudio en la fase ansiada, de esas variables. En conclusión, se determina que la organización que fue indagada se despliega en un sistema de organización consultivo a modo general, existiendo este procedimiento en los años 1940 - 1960 en EE. UU. Pese a esta conducta declara un retraso en las técnicas de gestión en relación a técnicas más interactivas y eficientemente que dominan en hoy en día.

Martha Luz Vásquez Torres. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (2013)*. Tesis de posgrado “Factores de la motivación que influye en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011”. Este artículo es de prototipo descriptivo – cuantitativo, poseyendo a modo de población a 42 expertos en materias de salud que laboran en ese Centro Hospitalario.

Sara María Manchego Odar, “Gestión del *Outsourcing* y su impacto en la rentabilidad: Caso para Sara Morello S.A.C.” Postgrado. *Universidad mayor de San Marcos (2014)*. El punto de partida primordial estuvo en valorar sobre modelo de Gestión de *Outsourcing* para organizaciones pequeños fabricantes de vestuarios influye de manera reveladora en cuanto a Rentabilidad, desde la hipótesis menciona sobre tipo de Encargo del sumario de *Outsourcing* en estas mYPES compartiendo en forma positiva en asuntos financieros (utilidad).

Jorge Luis Romero García en su tesis, de título “La tercerización de

servicios y larazón por la que afecta negativamente a la funcionalidad de los derechos laborales”. *Universidad Privada del norte (2015)*. La presente indagación tiene una trascendencia explicativa, luego de examinar y describir la problemática, subraya que los trabajos por terceros transgreden contra los colaboradores de estas organizaciones subcontratistas. Acaba aseverando que la Tercerización de servicios viene hacer la representación legal de colaboración empresarial como parte de estos nuevos paradigmas, y trae logro en un triángulo como es la flexibilización, empresarios y trabajadores; obteniendo de esta manera, una proporción legal.

2.2. Bases teóricas-Científicas

2.2.1. Conducta Organizacional

Nos sumamente fundamental pensar los aspectos teóricos, sobre los distintos autores que aportaron, en cuanto a variables tomados en cuenta en este estudio. Concerniente a Conducta Organizacional (CO) por lo que es significativo saber sus compendios de muchos prosistas:

Robbins (2013) precisa la CO un “campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones” (p.10). Al indicado referente, Hellriegel y Slocum Jr. (2009).

Eduardo Amorós (s.f), cuando se trata de la referencia de este punto expresa la poca importancia en lo fundamental en la intención grupal, por lo que corresponden ser dirigidas al beneficio de objetivo. Asimismo, menciona que concibiendo que la multitud es desigual se debe prestar atención al proceder en un argumento definido. Por otra parte, **Chiavenato (2009)**, asevera en cuanto a la CO examina la retroalimentación que se da entre las personas y las empresas.

También, fundamenta en cuanto a CO “es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las.” (p.6). Por lo tanto, la CO se considera un orden completo que vislumbra tres componentes de estudio: la persona, el grupo y la organización.

El CO

Viene hacer un espacio muy complicado pero necesario. Fundamentalmente algunos escritores no concuerdan en cuanto a variables que lo alcanzan, Robbins (2013) conserva el enfoque como una razón tomando en cuenta alguno variables dentro de la organización.

Jerarquía

La CO asiste a los individuos en las organizaciones (gerentes, empleados, etc.) a poseer una excelente conducción y optimizar la actividad. (Chiavenato, 2009). En resumen, Chiavenato argumenta y textualiza:

Admite desplegar un procedimiento para examinar sistemáticamente el comportamiento de los sujetos y conjuntos que atarean.

Accede expresar estrategias convenientes para optimar la aptitud de vida en el campolaboral.

Robbins (2013), menciona en que el individuo en todo momento está en firme estudio, intimando de concebir la conducta, que es un su veredicto que cuenta con algunas peculiaridades frecuentes a todos los individuos.

Dailey (2003) resalta la jerarquía de esta orientación replicando que no es necesariola visión ampliada, sino profese una ética de gestión, que podría ser remplazada conculturas.

Variables dependientes

Chiavenato (2009), indica que “la interacción de las variables independientes del CO determina la forma de las variables dependientes. (...) Las variables dependientes son básicamente variables intermedias” (p.12). Por ello lo usual, estos escritores concuerdan y afirman los postulados:

- a. Productividad.** Robbins (2013), cree productividad a la empresa de buena posición en objetivo certeros con mínimo costo. A tal afirmación, Amorós (s.f) menciona sobre la validez como una lista positiva entre el efecto poderoso y el recurso que son fuentes importantes para lograrlos.
- b. Ausentismo.** Viene hacer una falta a labores, llegando a generar desliz financiero y dificultades inmensas en las organizaciones. Esta noción lo prolonga Chiavenato (2009), (p.12). Como bien indica Chiavenato (2009), es indiscutible faltar a labores genera altos costos a las organizaciones; asimismo menciona Robbins (2013) la totalidad de evasiones contienen consecuencia negativa.
- c. Rotación.** Señala Robbins (2013) precisa como alejamiento estable de un trabajador al interior de una empresa, generando costos, en reclutamientos, elección y adiestramiento si esta fuese muy elevada.
- d. Complacencia en el trabajo.** Ordinariamente existen empresas famosas y muy preocupados por inquietar y poseer agraciado armonía en las labores y crear gracia al conjunto de sus discípulos. Una jerarquía en complacencia reside, esto lo reafirma Chiavenato (2009) básicamente se refiere a una organización con un penetrante valor en complacencia al interior de las labores cotidianas.

Variables independientes

Varios escritores abordan problemas relacionadas con oposiciones individuales, para fundamentar y entender el CO. En referencia a ello Chiavenato (2009) menciona que es fundamental dejar de lado la pasada dogma donde los individuos son parejos.

Plano organizacional

Luego de ser acreditado la conducta en los individuos al paralelismo propio, vaya a ser preciso añadir ordenaciones formales al horizonte inalcanzable.

Las variables donde se precisan el horizonte son:

RR. HH. Están comprendida en el íntimo próxima en una entidad para el procedimiento y la conservación de saber sobre la entidad, tratando de proponer prácticas análogas entre asalariados. A continuación, se mencionan:

- ***Prácticas de selección.*** El fin de RR. HH es seleccionar, luego de echar de ver las peculiaridades propias, a los aspirantes capaces para el lugar, según las necesidades. (Robbins, 2013) expresa que, si se selecciona erradamente, esto implicará en el ejercicio como en la complacencia del trabajador.
- ***Programación de adiestramiento y perfeccionamiento. Tipologías de adiestramiento.*** Las capacidades comprometen para que puedan cambiar asiduamente, suscitando el amaestramiento. Los distintos adiestramientos sobre:
 - ✓ Capacidades técnicas.
 - ✓ Aptitudes interpersonales.
 - ✓ Aptitudes para resolver problemas.
 - ✓ **Ética.** Muchos piensan sobre los cambios y aprendizajes de valores que se logran inclusive posteriormente luego de la etapa infantil. Por lo tanto,

las capacitaciones ayudan a los personales a diversificar las disyuntivas éticas que brotan de las faenas.

- ✓ **Metodologías de adiestramiento.** esto conlleva a dividir en series e volubles y la adiestramiento al interior de labores como también al externo. Esta constatado que el amaestramiento viene hacer un 70% que se cumple dentro de las actividades cotidianas, y como base fundamenta se toma el intermedio del adiestramiento informal (el hecho de que los personales se ayuden unos a otros).
- ✓ **Individualizar la capacitación formal.** Es primero especificar el adiestramiento formal, ya que los trabajadores poseen diferentes modos para instruirse: Se alcanzan esgrimir diferentes variedades de enseñanza: algunos individuos asimilan mejor escuchando, viendo y imitando.
- ✓ **Valoración en virtud.** Aquellos planes fundamentales como adiestramiento son positivos puesto hacer verificado los más consecuentes los utilizan asimilan en mayor grado frente a aquellos que son nulas en su utilización y ni siquiera lo intentan: protestan efectivamente en práctica por lo que su conducta alcanza cambiar de acuerdo a la pretención.

Cambio organizacional

Impulsos para el cambalache. Hoy las empresas poseen espacios emprendedores como versátiles para pretender armonías velozes de todos los involucrados. Robbins (2013), expresa frente a la competitividad más exigente se hace forzoso que las empresas sean dúctiles.

Tercerización

e analiza desde las ciencias aplicadas, pasando por la noción y los tipos,

hasta alcanzar su ordenación, con lo que se cuenta con ganancias-perdidas; predominando hacia componentes censores en formación continua:

Requisitos de Tercerización, Outsourcing y Externalización

Desde el punto de vista inicial tomamos a expresar que el dato Outsourcing no germinó con el propósito de ser lo que se emplea hoy, pero en estas épocas ha obtenido a comparar la expresión.

De esta forma algunos autores describen la distinción Oswaldo Martínez Gómez precisa en la obra "Outsourcing", cuando toma en cuenta una tesis de la expresión.

El escritor uruguayo Luis Stolovich (s.f), denota en la obra: "*La tercerización, ¿con que se come?*", en instante al precisar Tercerización, menciona de tener otro nombre indicando que es "Externalización". (p.7)

Para nuestro país, esta gentileza se encuentra despejada en semblantes afines con elintermedio laboral, esto fue hasta la última etapa del 2007 fueron establecidas una nueva norma de Tercerización donde se manifiesta sobre el contenido de *Outsourcing*.

Pue esto es innegable, por discrepancias permanentes, para diferentes sistemas de países, para esta indagación se toma como referencia "*Outsourcing*", "Tercerización" y "externalización" que son casi iguales, por lo que conceptualmente estos tres métodos investigan apartar un asunto extraño a la acciónprimordial para encomendar la marcha al exterior.

Por lo tanto, la particularidad trasciende un, porque se traslada la acción en que cada uno de ellos cumplen a crear de acuerdo como se desenvuelve.

Tipos

Martínez (s.f) refiere, literalmente, que existe los siguientes tipos

esenciales:

- a. Cuando se llega al logro de subcontratar sólo el personal, responsabilizando a la organización todo el equipamiento que requiere el trabajador.
- b. En el contrato tomar en cuenta tanto el personal como los recursos. (p.2).

Diferencia entre Tercerización e intermediación laboral.

Obregón (2012) expresa sobre los intermediarios laborales dice que es el abasto de ayuda, esto es referente a mano de obra de trabajadores, el trabajo por terceros es cuando la organización decide no contar dentro de su proceso productivo y designa a una empresa contratista para hacerse cargo. (p.1).

En este dato específico, trata de la significancia echar de ver desemparejar uno y otros tipos, precedentemente de instituir un tratado con la finalidad de concebir valer la iniciación.

Legislación vigente

En nuestro país, la norma vigente es ley N° 29245, que trata sobre la normalización de Terceros y expresa como sigue:

Aclarando esta norma legal N° 29245, explica para quienes pueden hacer uso de esta ley deben contar con todos los requisitos que están considerados en esta norma. Clases de tercerización. Preexisten: los movimientos permanentes de los trabajadores y sin movimientos de los trabajadores. Los deberes como también las limitaciones determinadas en esta norma viene hacer adaptables.

Duración del desplazamiento. Jiménez (2008) muestra que se ha determinado la prolongación en cuanto:

- Sucede al menos en el tiempo en un tercio de jornadas hábiles en tiempo acordado en su tratado. Fue considerado tomar como referencia esas jornadas hábiles.

- Cuando sobrepasa de 420 horas o 52 jornadas de labores seguro, inmediatos o contrarios, en el plazo seis meses.

Requisitos. En el apartado primero del Art. 2º de esta norma marca la conceptualización y alude por las siguientes determinaciones:

- Deben adjudicarse los trabajos de prestación bajo su responsabilidad, con unatecnología avanzada que no esté inmerso a la organización contratante.
- Asimismo, debe contar con sus propios recursos financieros, que demuestratener la capacidad suficiente.
- Estar comprometidos con las consecuencias de las labores a desarrollar. Anteinfracciones o circunstancias que se presenta y asumir responsabilidades. El conjunto de personales deberá estar bajo la orden de ello. De igual manera laempresa contratante se innive de actuar en el interior de la subcontrata. ni someterlos a estatutos internos.

Derecho a información. Obregón (2012) expresa sobre el inicio de las labores según contrato, la organización tercerizadora está en el deber de notificar mediante mensaje a los colaboradores de las labores lo siguiente:

- La identificación de la contratista primordial
- Las actividades
- Lugar donde se ejecutarán las actividades

Ventajas

Schneider (2002) explica que los trabajos por terceros admiten que las organizaciones “adaptarse a las nuevas exigencias de los mercados” (p.34) también añade sobre este modelo dentro de la formación de empresas prestadoras de servicio motiva a ser competentes, “ganando valioso socio de negocios” (p.31).

Stolovich (s.f) y Martínez (s.f), señala par muchos tratados, instituyen por

lo recurridos y desglosa:

Descuento del costo del producto o servicio.

Al tener trabajos por terceros, la organización ejecuta mínima cuantía de métodos lo que admite fiscalizar mejor los costos. Con esta acción las organizaciones son capaces de soportar negocios a gran escala en un mercado competitivo. (Stolovich, s.f).

Adiestramiento del Personal. La organización contratista, al instante que realiza sus contratos, podría referir con el conjunto de técnicas, así como con el expediente técnico que toda organización de terceros debe contar.

Maximización de Infraestructura. Para algunos unos casos, la organización tercerizadora maneja la suya, esto es en cuanto a equipamientos e instalaciones para llevar a cabo sus faenas del día a día. (offshore).

Por lo tanto, favorece a la empresa contratante tener suficientes espacios, lo cual coadyuva a tener mayores fortalezas a favor de la empresa, con esto llega optimizar su operatividad.

Nuevas especializaciones. Stolovich (s.f) asevera sobre lo dicho, existe una buena oportunidad para que todas las entidades prestadoras de servicios incrementan sus ofertas.

Desventajas

Las desventajas alcanzan por la forma incorrecta del uso de las normas vigentes. Para ello se ha determinado las siguientes dimensiones:

A partir de la figura empresarial.

Manejo Incorrecto del Contrato. Martínez, (s.f) cree sobre en cuanto a primordial desventaja de la Tercerización es por la informalidad. Todo lo incorrecto produce dificultades legales, descenso de la calidad, y servicios

deficientes.

Pérdida de Autonomía y Control. Martínez, (s.f) puntualiza las perspectivas:

- Se pierde posición en el mercado.
- Las labores son controladas por un tercero.
- Desmotivación del Recurso Humano.

Desde la perspectiva de los trabajadores.

- Posee un descontento en cuanto a sueldos de trabajadores.
- En cuanto a condiciones de trabajo (horarios, estabilidad laboral, etc.).
- En varios casos el trabajo por terceros involucra que algunos trabajadores de planilla de la organización contratante, son sustituidos por personal más “barato”. Se disminuyen los sindicatos de trabajo o huyen.
- En varios casos el trabajo por terceros contrae un relevo de algunos empleados por otros, sino estos mismos empleados son "transferidos".

2.3. Definición de términos básicos

Abastecimiento: Es una acción o actividad que consiste en suministrar a alguien o a algo bienes necesarios.

Eficiencia: Conceptualizando se dice que es un anómalo largamente artificioso esto es en entorno financiero. Toma como informe a la insuficiencia de mínimos retribuciones de componentes para la elaboración de un definitivo y determinado bien o servicio.

Indicadores de desempeño: Viene hacer herramientas que suministran pesquisas numéricas sobre el desarrollo y objetivos de una entidad, plan, acción o aspiración a ayuda de la localidad, y conseguir sus objetivos importantes y su Misión.

Logística: Son actividades que se cumplen de acuerdo a lo planificado, para que

el producto llegue a manos del demandante partiendo de la obtención de elementos (materia prima), continuando por el proceso de elaboración.

Meta: Vienen hacer resultados finales que se logran a mediano o largo plazo, y es más son amplias, ya que reflejan una intención general, pero no revelan cómo la lograrás.

Marketing: Consiste en actividades tecnológicas, habilidades y métodos que una entidad empresarial realiza para establecer, informar, mercantilizar y conceder ofrecimientos que llegan al consumidor y a los agentes económicos.

Objetivo: Viene hacer una meta al cual se quiere alcanzar tomando como punto de partida algún plan o proyecto. También se puede decir que son algunos procesos o fases que queremos conseguir.

Talento Humano: Contiene la relación de capacidades y fortalezas que una persona posee, todas ellas son las que hacen para que una empresa tienda a crecer logrando un complemento en el campo laboral.

Unidad orgánica: Viene hacer una de las áreas dentro de la empresa, en ella dirige, controla y ejecuta actividades de su competencia como temas financieros y tributarios con el propósito de ser responsables ante los entes fiscalizadores.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General.

Con el perfeccionamiento hacia un programa del Sistema de Conducta Organizacional en la empresa ECOSEM-H, serían optimizados los servicios de Tercerización que presta en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco.

2.4.2. Hipótesis Específicos

Con el examen de las variables del Sistema de Conducta Organizacional se estaría acrecentando la eficacia de los trabajos de Tercerización que la empresa

ECOSEM H que brinda en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco. Con el reconocimiento de los elementos que conmueven denegadamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco, se mejoraría la operatividad del servicio.

2.5. Identificación de Variables

VI

Conducta Organizacional.

VD

Tercerización.

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
V.I. Sistema de Conducta Organizacional.	Involucramiento laboral	-Productividad	Escala de Likert Nunca. (1) Casi Nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre (5)
	Misión de la Institución	-Compromiso	
	Objetivo Institucional	-Ausentismo -Rotación -Autoestima -Identificación -Empatía -Actitud	
	Estrategias Institucionales	-Cultura organizacional -Toma de decisiones -Satisfacción laboral -Motivación	
V.D. Servicios de Tercerización.	Empleo	. Empleo . Niveles de ingreso	Escala de Likert Nunca (1) No siempre(2) A veces(3) Casi Siempre(4) Siempre(5)
	Comunicación	-Eficiencia -Comportamiento -Competencia	
	Supervisión	-Ambiente -Conflictos -Desempeño	
	Condiciones laborales	-Comunicación -Liderazgo	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Como afirma, (Arnao & Rojas, 1996), Cuando se trata de tipo de exploración descriptivo no experimental contiene como finalidad establecer las tipologías de un deforme, así como instituir correspondencias entre cualesquiera de variable, en un definitivo parte o instante. Por lo que accede tener un razón natural renovado de la apariencia tal como se como esta. Concretamente esta tesis comprendió una averiguación de tipo descriptiva - cuantitativa. De propio modo, consideramos como tipo explicativa, porque tuvo como propósito hallar los acontecimientos y/o incidentes, por medio en las correspondencias del origen y sus consecuencias.

3.2. Nivel de Investigación

En este caso, según Pacori, A., & Pacori E. (2019) el nivel de relación búsqueda entiende la relación de variables dejando de lado el origen, por ello no considera establecer relación causa efecto sino relación entre eventos que se dan con cierta secuencia en el tiempo entre 1 y otro son estudios de asociación sin

dependencia” (p.74)

3.3. Métodos de investigación

La presente indagación contine varios enfoques:

Método deductivo, por contener instrucciones de inferencia estadística para acreditar terminaciones, logradas partiendo de una muestra de datos, que fueron acopiadas claramente desde el lugar donde se encuentran las labores de la empresa. Asimismo, incumbe hacia la indagación de tipo no experimental, porque para tener el estudio no se tuvo el forzoso en manejar o controlar variable alguna.

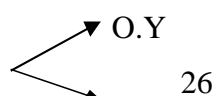
El Método Estadístico. Este método utilizamos en trabajos de gabinete, donde hicimos el cruce de informaciones así como las agrupaciones y tabulaciones de todos los datos, esto conlleva a reducir la encuesta a través de tablas, gráficos, por el mismo hecho se dispusieron como puntos concluyentes.

3.4. Diseño de investigación

Para este caso el siguiente estudio de indagación incumbe a una investigación descriptiva, en este proceso, se indagó la manifestación de la Conducta Organizacional, tomando las variables dependientes e independientes, y algunos elementos donde alteran denegadamente esta prestación de servicios en la organización ECOSEM-H.

Según la codificación de unos autores, la presente tesis está examinado adentro del diseño de tipo transversal – correlacional. **Como indica** Vara, (2015), el esbozo correlacional: “evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.196).

Este esbozo de estudio viene hacer gráfico correlacional, consideramos la muestra M como corresponder las variable:

$$M = O.Y (f) O.X$$


26

$$M = \frac{\text{-----}}{r \cdot O.X}$$

Dónde:

M = Es la muestra

OY = Observación de la VI Conducta Organizacional.

OX = Observación de la VD Tercerización.

r = Correlación entre las variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En cuanto al estudio de la población o universo de esta investigación, lo conforman de planilla (operarios 582, empleados 150, directivos 8, funcionarios 10 y gerencia 3), los mismos que consolidan con total de 753 personas.

3.5.2. Muestra

El tipo de muestra es probabilística, que mediante la fórmula matemática presentamos al pie, la misma que incumbe a 253 sujetos en ella se aplicó un modelo instrumental de la averiguación que lo consideramos en esta tesis.

De acuerdo a Pino (2007), en este espacio la dimensión de muestra fue computado con una posibilidad de error E del 5%, la distribución estándar Z es de 1.95, la tasa de acierto en la distribución normal p es 0.5 y probabilidad de error en dicha distribución q es de 0.5 (teniendo en cuenta que q=1-p) (p.374); para ello se utilizó la fórmula que presentamos:

$$n = \frac{N Z^2 p q}{N E^2 + Z^2 p q}$$

Dónde:

N=Poblaciónn = Muestra

Z = Distribución Estándar

E = Margen o probabilidad de error

p = Tasa de acierto en la distribución normal

q = Probabilidad de error en la distribución

Reemplazando valores tendríamos:

$$\frac{n = 753 (1.95)^2 (0.5) (0.5)}{753 (0.05)^2 + (1.95)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{715.82}{2.83}$$

$$n = 253$$

Para la estratificación de la muestra primeramente se toma como prioridad a los comuneros accionistas, puesto que ellos son dueño de la empresa, luego se considera todo el personal de la planilla de ECOSEM H., conforme a RR.HH., y se finaliza con la empresa contratante o cliente.

Según Hernández S. (2019) plantea n/N (muestra entre la población) (p.208), se denota y hallamos partiendo de subsiguiente muestra de estratificación de la EmpresaECOSEM-H., a continuación, mostramos:

Muestra Estratificada Ecosem Huarauca

Trabajadores	Población	Muestra
Ecosem H Operarios	582	195
Ecosem H Empleados	150	50
Ecosem H Directivos	08	3
Ecosem H funcionarios	10	3
S.M. El Brocal Gerencia	03	1
Total	753	253

Nota. Elaboración propia tomado de la Planilla de Ecosem H.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta indagación de tesis en recolección de datos se usó las siguientes técnicas:

Encuesta: En esta técnica se adquiere la recolección de datos mediante un instrumento previamente elaborado, es aplicado en todos sus niveles de las empresas involucradas (ECOSEM H-S.M. y S.M. EL BROCAL): A nivel operativo, táctico y estratégico. Como instrumento se da uso al:

Cuestionario: Se discurre que este cuestionario, cuenta con un contenido lógica, rígida, que permanece inalterada durante todo el proceso de la investigación. Además, es una herramienta que a su interior contiene una serie de preguntas a fin de obtener datos que se requiere. Esta herramienta fue primordial en cuanto a recolección de datos y fue designado a sus componentes empresariales (operativo, táctico y estratégico) en ambas organizaciones implicadas (ECOSEM H.-S.M. EL BROCAL).

El cuestionario está con un contenido de interrogatorios lacradas también contando con opciones variadas, afines con la variable independiente de la Conducta Organizacional, y también esos componentes decisivos de trabajos por terceros.

Para ello usaremos tipos de escala de Likert que son dos y las alternativas son cinco:

Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

Nula	Muy baja	Baja	Media	Alta
1	2	3	4	5

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La elección de esta herramienta fue a escala de Likert y luego la validación y fiabilidad de la herramienta se aplicó el Alfa de Cronbach por análisis de correlación y varianzas en el programa del SPSS de los 52 ítems tomados en cuenta en el sondeo, y como logro se tiene las resultas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,988	52

Nota. El alfa de Cronbach según datos de muestra piloto SPSS 27.

Los datos estadísticos, demuestra un Alfa de Cronbach de orden de 0.988 y 0.988 real muy alto cercano a uno, con esto se muestra que nuestro instrumento es homogéneo, confiable y fiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Utilización del software de proceso. Todos los datos conseguidos por intermedio de las encuestas, es procesada por el software SPSS (Statiscal Packace for the Social Sciences).

Acotación de resultas. En general todas estas interrogaciones y respuestas conseguidos, de toda la averiguación ejecutada, fueron ingresados en el software SPSS.

Puntajes. También debemos explicar que cada interrogación del cuestionario asumió un puntaje asignado, el puntaje más alto no necesariamente fue un resultado verdadero o negativo, y cuando se trató de ser de valor diferenciado más significativo sí. Las respuestas en estas opciones se establecieron en escala Likert y en soporte a dilemas escuetos de réplica.

Análisis de datos. Luego que todas las informaciones ingresadas al programa

SPSS, se busca acentuar una base de datos fiable, para formar base primordial y exponer los efectos detallados.

Luego de haber obtenido las informaciones estas se procedieron a establecer de acuerdo a cada variable de estudio en programa Microsoft Excel, todo ello para estimar el medio de las variable de estudio y las extensiones, a continuación es pasar al software SPSS.

3.9. Tratamiento estadístico

Para este tratamiento se hizo usó de la estadística descriptiva, y las variables utilizadas. Posterior a ello se verificó mediante estimación de pruebas de hipótesis en lo general y específicas partiendo del método de la estadística inferencial con el test de Rho de Spearman para datos ordinales según (Reguant, 2018, p. 47), a un nivel del 5% de significancia.

3.10. Orientación ética, Filosófica y epistémica

Para este presente estudio de investigación se consideró el estilo APA, asimismo se consideró como parte de valores el código de ética y la práctica, así como también se puntualizó, así como citas y la referencia de muchos escritores en materias de tercerización y de conductas organizacional de acuerdo a la estructura de investigación y demás normas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del Trabajo de Campo

Con la siguiente tesis se indagó optimar en cuanto a servicio y tercerización que la empresa ECOSEM-H presta en la Minera el Brocal Colquijirca – Pasco. Por lo dicho, esta indagación tuvo como final desplegar un programa de Conducta Organizacional que admita perfeccionar las labores de tercerización de esta organización contratista. Asimismo, se indagó examinar toda variable que influye en el aumento de eficacia de prestación e identificar los elementos que conmueven denegadamente la los servicios que presta.

Por lo tanto, se prosiguió en el examen más la interpretación de las contestaciones en cuanto a Conducta Organizacional, como individual, grupal y organizacional: como punto de partida los sumarios tratados en capítulos anteriores (MT), y luego pasar a los cotejos en puesto de ocupación laboral. La herramienta aplicada fue en 63 interrogaciones dirigidas a 195 trabajadores pertenecientes a diferentes áreas en contrata ECOSEM-H: 50 en el área operativa a (Operarios), 6 empleados en el área táctica (4 supervisores y 2 capataces) y 1

empleado alto jerarca (Gerente).

En cuanto a la empresa Brocal S.A., las interrogaciones de forma empresarial estuvo dirigida a 1 gerente como responsable de la supervisión de los servicios.

A continuación, se da a conocer algunos aspectos significativos:

1. Asumiendo las limitaciones y los inconvenientes que brotaron en el tiempo de los meses que se hizo uso en esta exploración, y actividades desarrolladas en el lugar; pensamos sobre este procedimiento practicado fue lo más el apropiado, como también el uso del instrumento estadístico como es caso del software SPSS, que fue necesario en la determinación de resultados obtenidos.
2. Una muestra, que semeja al universo de los empleados de la contrata ECOSEM- H., por la prestación de servicios como tercero, confirmamos y creemos ampliamente bastante íntegro a que echa resultados.
3. Se creemos sobre la herramienta utilizada (cuestionario) es el indicado, por lo que la encuesta y las entrevistas, fueron concienzudamente supervisadas y admitieron recopilar valiosa indagación.
4. La prueba piloto no se puso en práctica, por la dispersión de los empleados asimismo por la dimensión de trabajos a presión diaria que cumplen en desplegar en labores de Unidad de Colquijirca de la Minera Brocal S.A. - Pasco, lo que dificultó obstáculo en su cumplimiento de la referida ensayo previo.
5. Como parte fundamental estas interrogaciones estuvieron expuestas, y monitoreadas al tomar esas preguntas, a los encuestados; y que se trató de llegar al total de la población de los trabajadores, por lo que afirmamos como válidos los resultados obtenidos, al mismo tiempo confiables para las

recomendaciones y conclusiones.

6. Asimismo, la encuesta aplicada indagaba obtener una vista general de la Conducta Organizacional, teniendo cuidado en orientar exhaustivo por lo general en todas las variables en particular.
7. Asimismo, anteponemos que la resultas vienen hacer totalmente ciertos y demuestra un problema existente, que no son concluyentes para poder aseverar que con más argumentos y con otras siempre va ser los propios efectos.

4.2. **Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados**

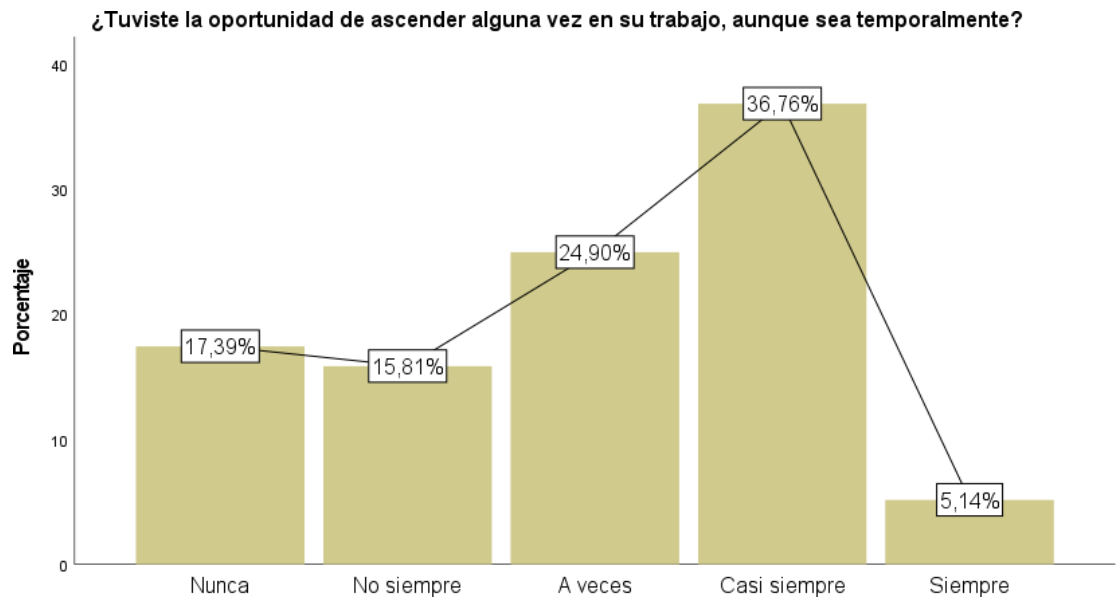
Ahora pasamos mostrar e s o s efectos emanados, a base de objetivos que se trazaron inicialmente en la exploración:

Tabla 1

¿Tuviste la oportunidad de ascender alguna vez en su trabajo, aunque sea temporalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	17,4	17,4	17,4
	No siempre	40	15,8	15,8	33,2
	A veces	63	24,9	24,9	58,1
	Casi siempre	93	36,8	36,8	94,9
	Siempre	13	5,1	5,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 1



Interpretación:

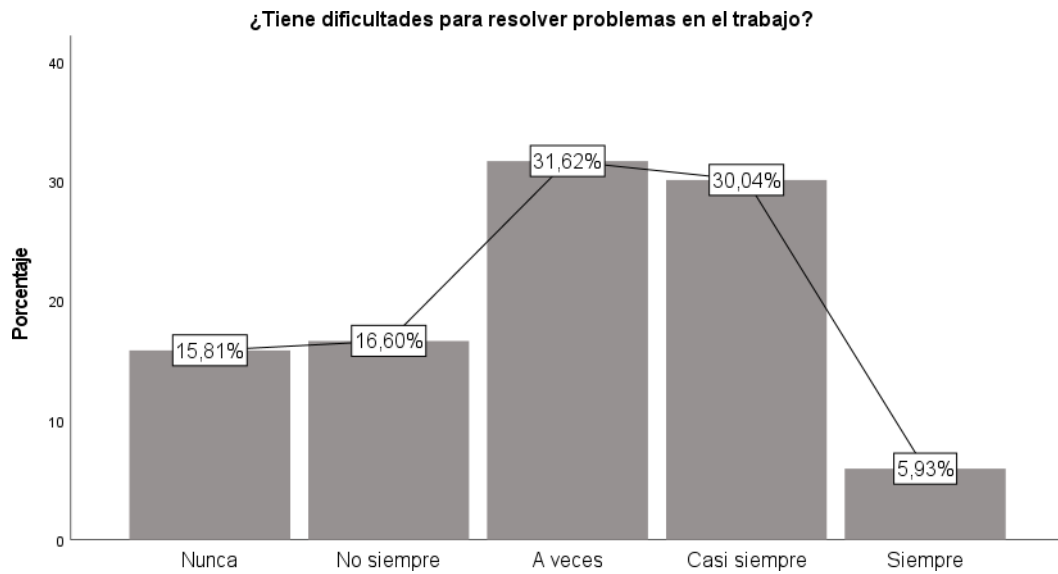
Estos resultados de los informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 36.76% aseveran que casi siempre tuvo la oportunidad de ascender alguna vez en su trabajo, aunque sea temporalmente, 24.90% dicen que a veces, el 17.39% mencionan que nunca, el 15.81% indican que no siempre y el 5.14% afirman que siempre tuvo la oportunidad de ascender alguna vez en su trabajo, aunque sea temporalmente.

Tabla 2

¿Tiene dificultades para resolver problemas en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	15,8	15,8	15,8
	No siempre	42	16,6	16,6	32,4
	A veces	80	31,6	31,6	64,0
	Casi siempre	76	30,0	30,0	94,1
	Siempre	15	5,9	5,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 2



Interpretación:

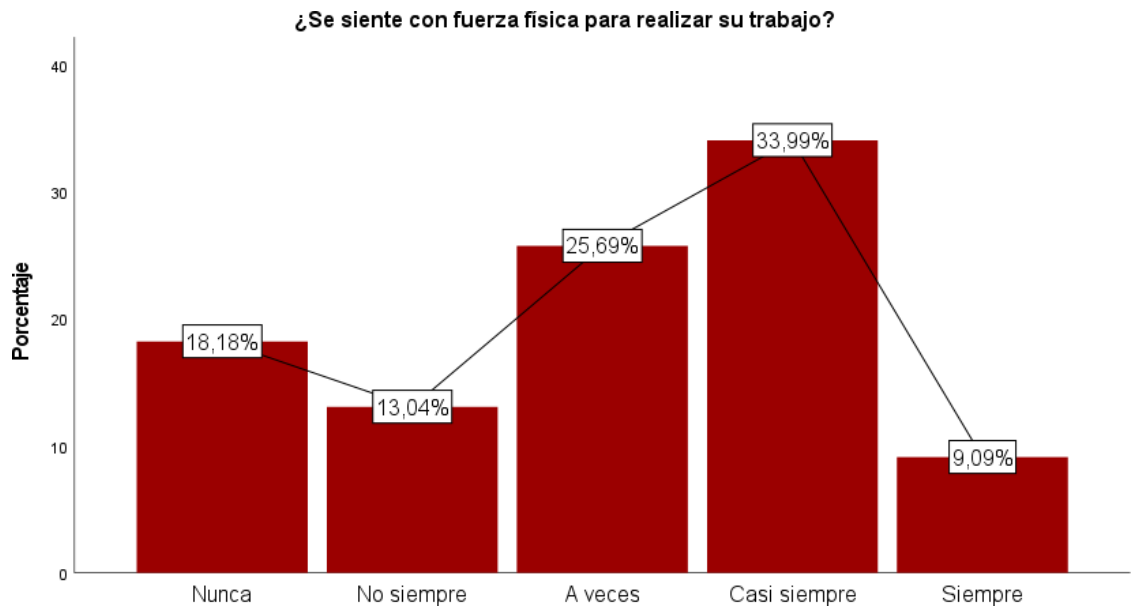
Las resultados de la informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 31.62% aseveran que a veces tiene aprietos para resolver problemas en el trabajo, el 30.04% dicenque casi siempre, el 16.60% mencionan no siempre, el 15.81% indican que nunca y el 5.93% afirman que siempre tiene aprietos para resolver problemas en el trabajo.

Tabla 3

¿Se siente con fuerza física para realizar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	18,2	18,2	18,2
	No siempre	33	13,0	13,0	31,2
	A veces	65	25,7	25,7	56,9
	Casi siempre	86	34,0	34,0	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 3



Interpretación:

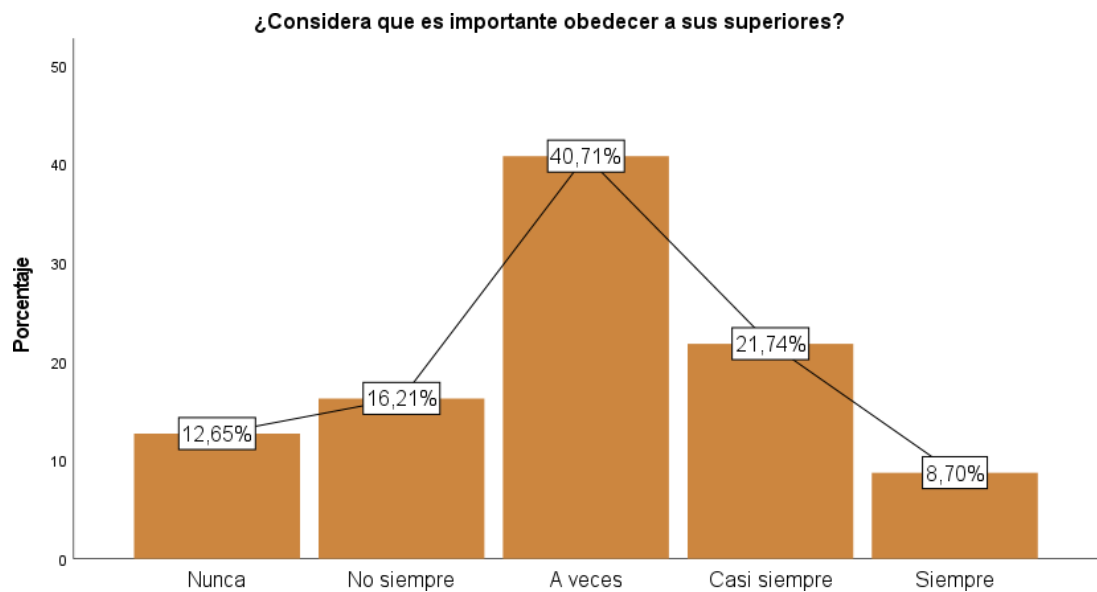
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 33.99% afirman que casi siempre se siente con fuerza física para realizar su trabajo, el 25.69% dicen que a veces, el 18.18% mencionan que nunca, el 13.04% indican que no siempre y el 9.09% afirman que siempre se siente con fuerza física para realizar su trabajo.

Tabla 4

¿Considera que es importante obedecer a sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	12,6	12,6	12,6
	No siempre	41	16,2	16,2	28,9
	A veces	103	40,7	40,7	69,6
	Casi siempre	55	21,7	21,7	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 4



Interpretación:

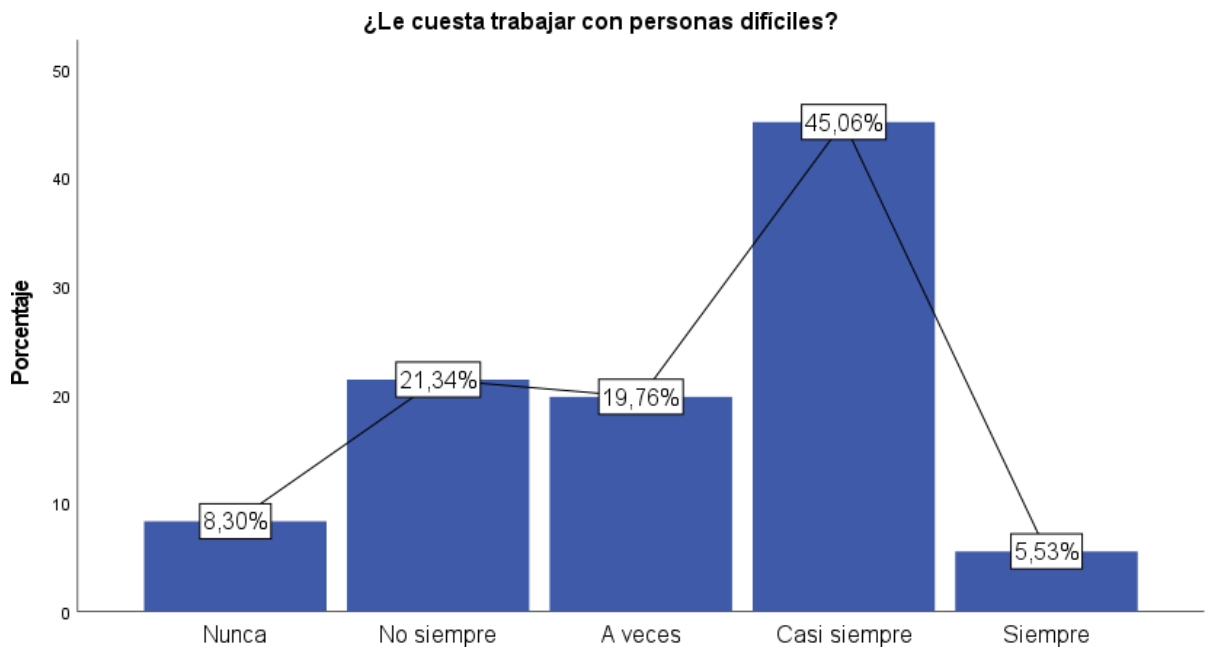
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 40.71% afirman que a veces considera que es importante obedecer a sus superiores, el 21.74% dicen que casi siempre, el 16.21% mencionan no siempre, el 12.65% indican que nunca y el 8.70% afirman que siempre cree que es importante obedecer a sus superiores.

Tabla 5

¿Le cuesta trabajar con personas difíciles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	54	21,3	21,3	29,6
	A veces	50	19,8	19,8	49,4
	Casi siempre	114	45,1	45,1	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 5



Interpretación:

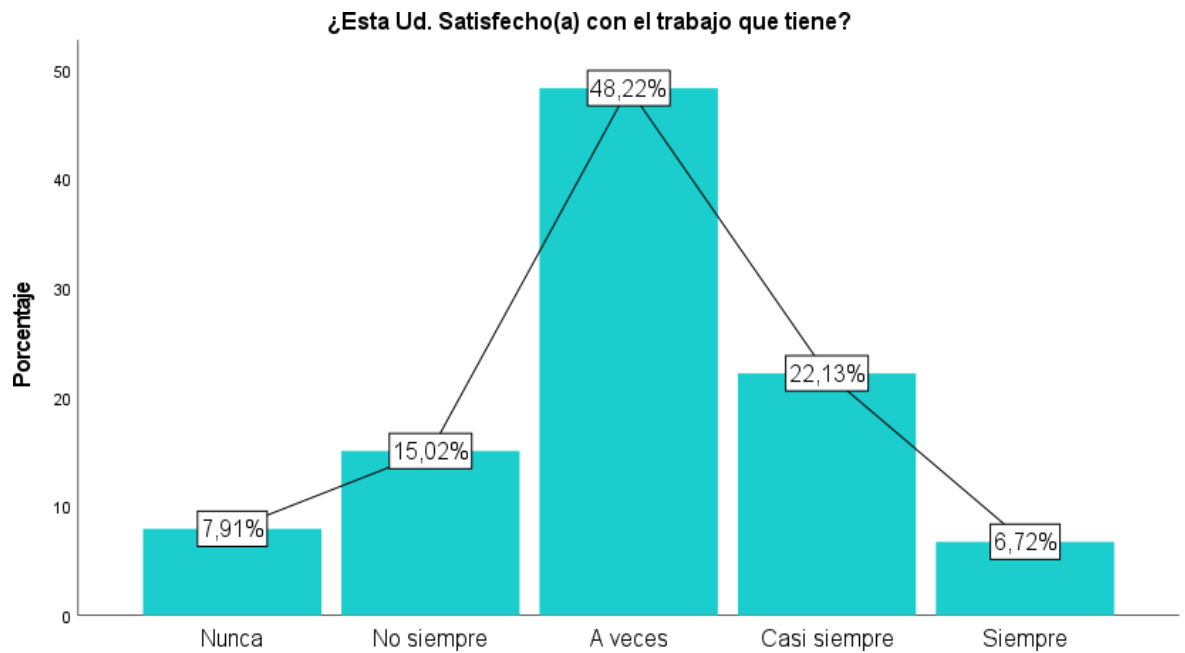
Los resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 45.06% aseveran que casi siempre le cuesta trabajar con personas difíciles, el 21.34% dicen no siempre, el 19.76% mencionan a veces, el 8.30% indican que nunca y el 5.53% afirman que siempre le cuesta trabajar con personas.

Tabla 6

¿Esta Ud. Satisfecho(a) con el trabajo que tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	38	15,0	15,0	22,9
	A veces	122	48,2	48,2	71,1
	Casi siempre	56	22,1	22,1	93,3
	Siempre	17	6,7	6,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 6



Interpretación:

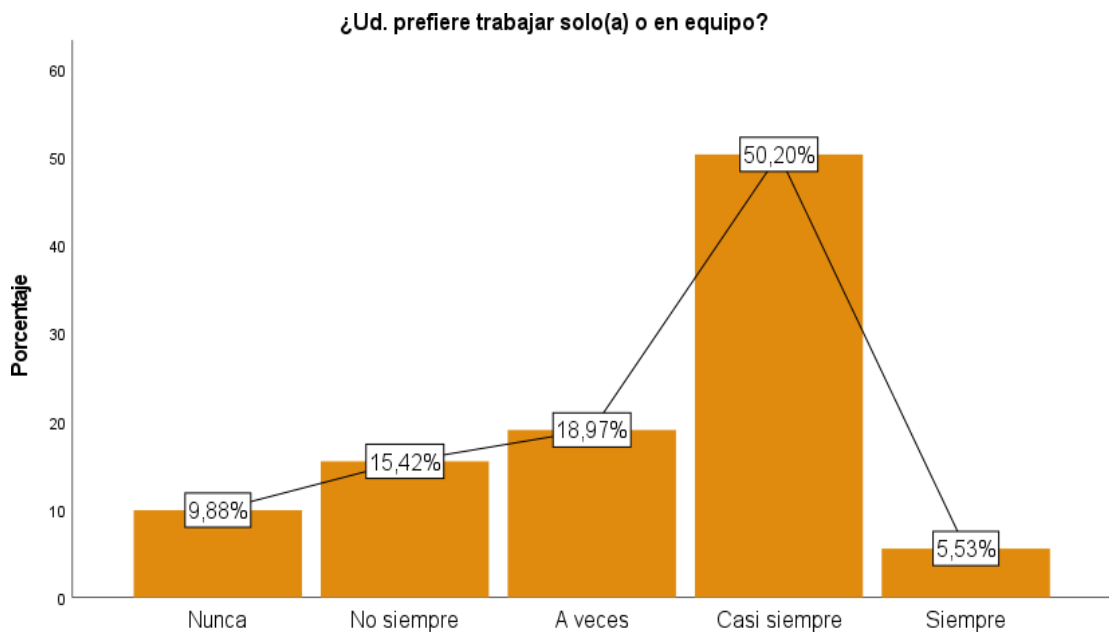
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 48.22% aseveran que a veces está satisfecho(a) con el trabajo que tiene, el 22.13% dicen que casi siempre, el 15.02% mencionan no siempre, el 7.91% indican que nunca y el 6.72% aseveran que siempre está Satisfecho(a) con el trabajo que tiene.

Tabla 7

¿Ud. prefiere trabajar solo(a) o en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,9	9,9	9,9
	No siempre	39	15,4	15,4	25,3
	A veces	48	19,0	19,0	44,3
	Casi siempre	127	50,2	50,2	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 7



Interpretación:

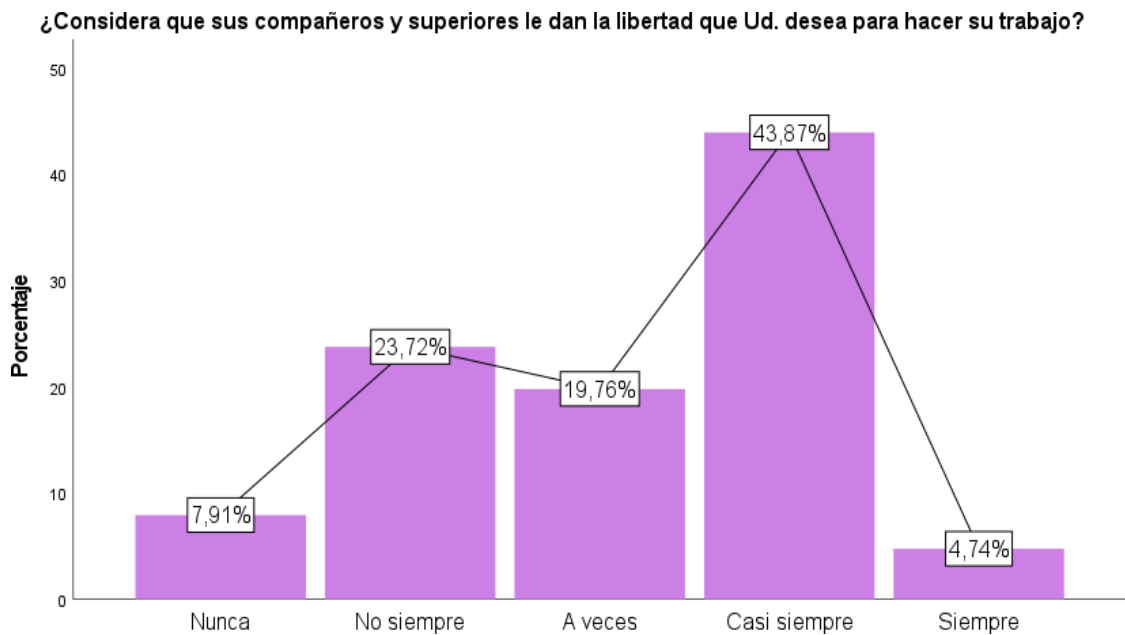
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 50.20% aseveranque casi siempre prefieren trabajar solo(a) o en equipo, el 18.97% dicen que a veces, el 15.42% mencionan no siempre, el 9.88% indican que nunca y el 5.53% aseveran que siempre prefieren trabajar solo(a) o en equipo.

Tabla 8

¿Considera que sus compañeros y superiores le dan la libertad que Ud. desea parahacer su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	60	23,7	23,7	31,6
	A veces	50	19,8	19,8	51,4
	Casi siempre	111	43,9	43,9	95,3
	Siempre	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 8



Interpretación:

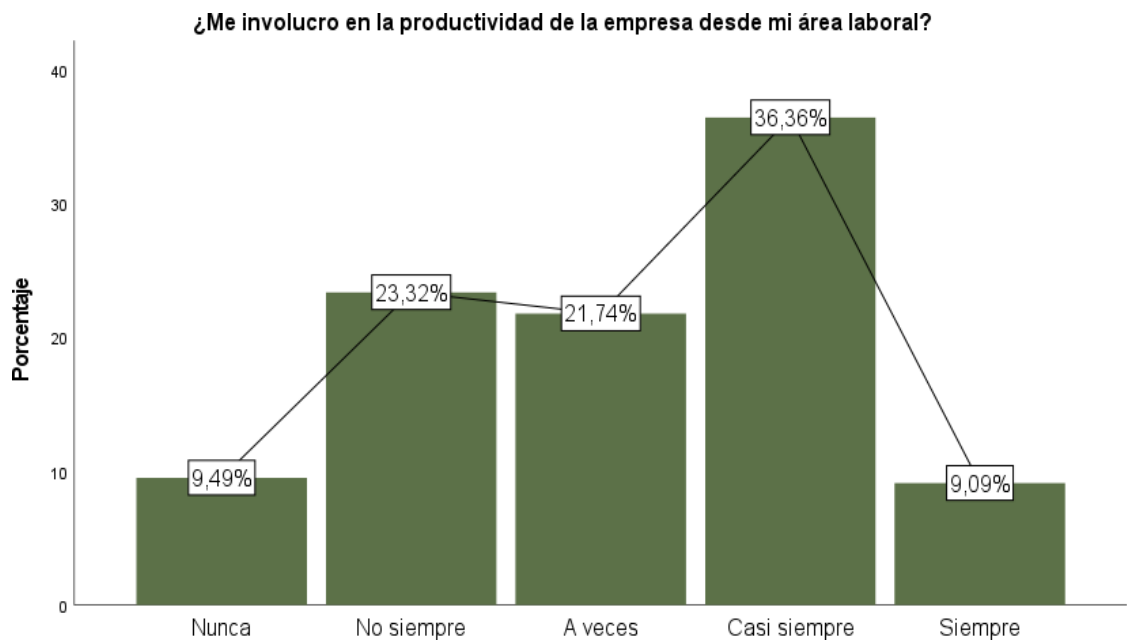
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque casi siempre consideran que sus camaradas y jefes le dan la libertad que desea para hacer su trabajo, el 23.72% dicen que no siempre, el 19.76% mencionan que a veces, el 7.91% indican que nunca y el 4.74% afirman que siempre consideran que sus camaradasy jefes le dan la libertad que desea para hacer su trabajo.

Tabla 9

¿Me involucro en la productividad de la empresa desde mi área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	9,5	9,5	9,5
	No siempre	59	23,3	23,3	32,8
	A veces	55	21,7	21,7	54,5
	Casi siempre	92	36,4	36,4	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 9



Interpretación:

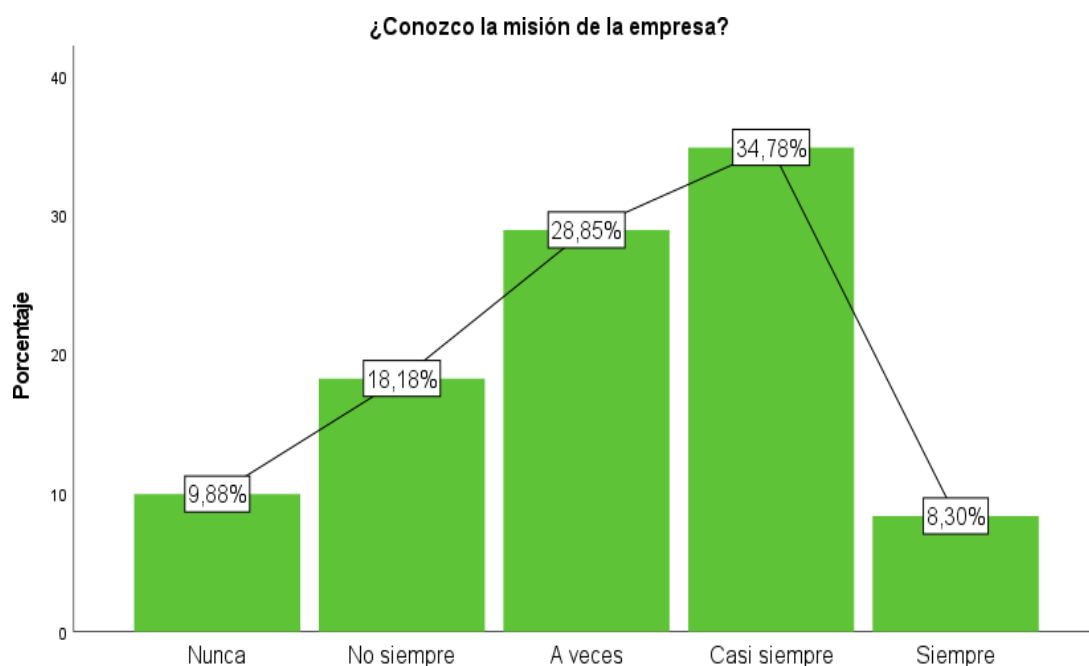
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 36.36% aseveranque casi siempre se involucran en la productividad de la empresa desde mi área laboral, el 23.32% dicen que no siempre, el 21.74% mencionan que a veces, el 9.49% indican quenunca y el 9.09% afirman que siempre se involucran en la productividad de la empresa desde mi área laboral.

Tabla 10

¿Conozco la misión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,9	9,9	9,9
	No siempre	46	18,2	18,2	28,1
	A veces	73	28,9	28,9	56,9
	Casi siempre	88	34,8	34,8	91,7
	Siempre	21	8,3	8,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 10



Interpretación:

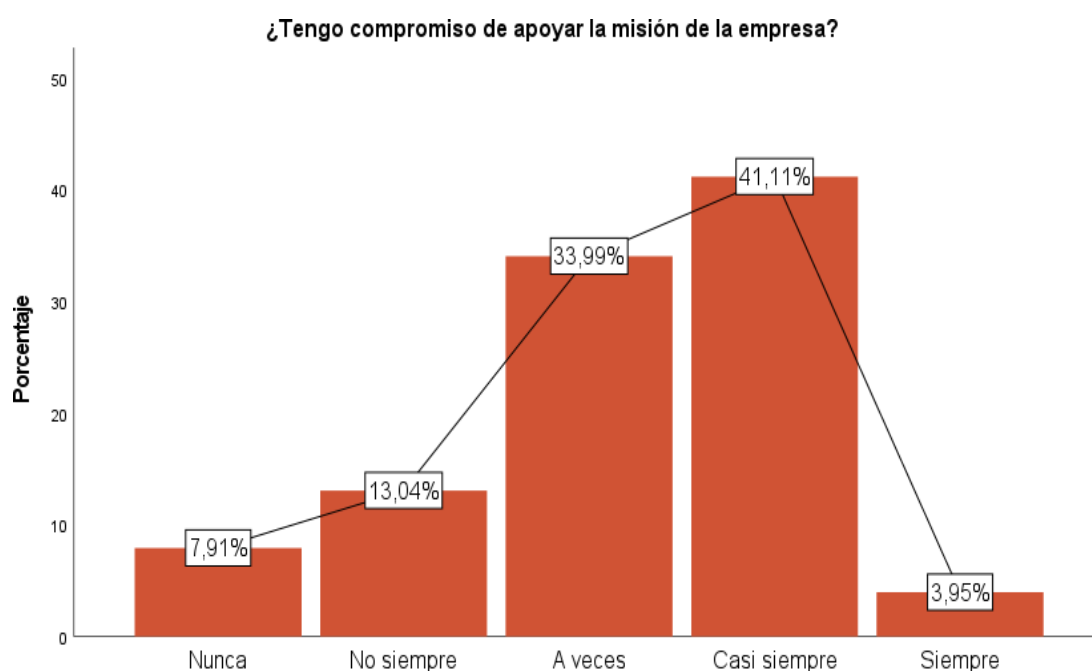
Los resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 34.78% aseveran que casi siempre conocen la misión de la empresa, el 28.85% dicen que a veces, el 18.18% mencionan no siempre, el 9.88% indican que nunca y el 8.30% afirman que siempre conocen la misión de la empresa.

Tabla 11

¿Tengo compromiso de apoyar la misión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	33	13,0	13,0	20,9
	A veces	86	34,0	34,0	54,9
	Casi siempre	104	41,1	41,1	96,0
	Siempre	10	4,0	4,0	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 11



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 41.11% aseveranque casi siempre tienen compromiso de apoyar la misión de la empresa, el 33.99% dicenque a veces, el 13.04% mencionan no siempre, el 7.91% indican que nunca y el 3.95% aseveran que siempre tienen compromiso de apoyar la misión de la empresa.

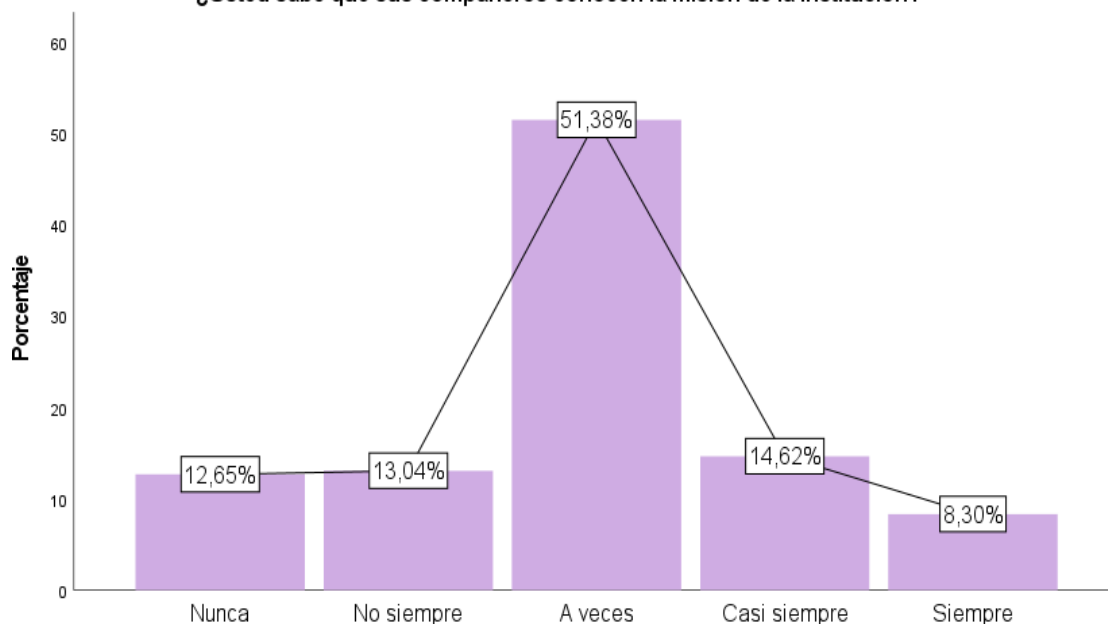
Tabla 12

¿Usted sabe que sus compañeros conocen la misión de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	12,6	12,6	12,6
	No siempre	33	13,0	13,0	25,7
	A veces	130	51,4	51,4	77,1
	Casi siempre	37	14,6	14,6	91,7
	Siempre	21	8,3	8,3	100,0
Total		253	100,0	100,0	

Figura 12

¿Usted sabe que sus compañeros conocen la misión de la institución?



Interpretación:

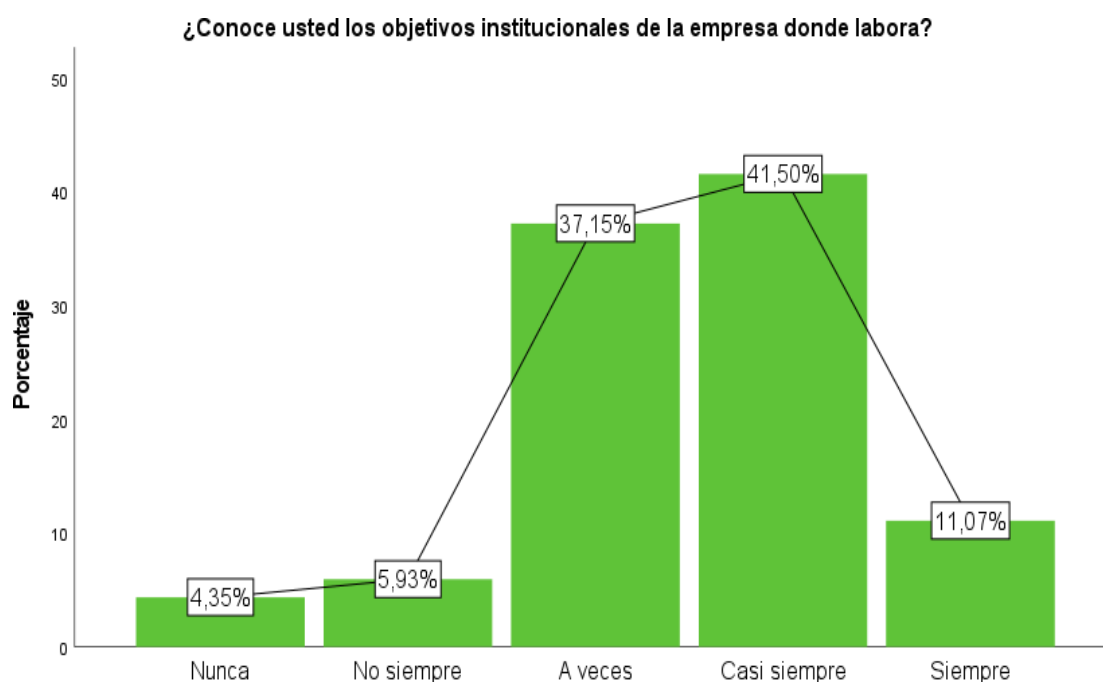
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 51.38% aseveran que a veces saben que sus compañeros conocen la misión de la institución, el 14.62% dicen que casi siempre, el 13.04% mencionan no siempre, el 12.65% indican que nunca y el 8.30% aseveran que siempre saben que sus compañeros conocen la misión de la institución.

Tabla 13

¿Conoce usted los objetivos institucionales de la empresa donde labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	4,3	4,3	4,3
	No siempre	15	5,9	5,9	10,3
	A veces	94	37,2	37,2	47,4
	Casi siempre	105	41,5	41,5	88,9
	Siempre	28	11,1	11,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 13



Interpretación:

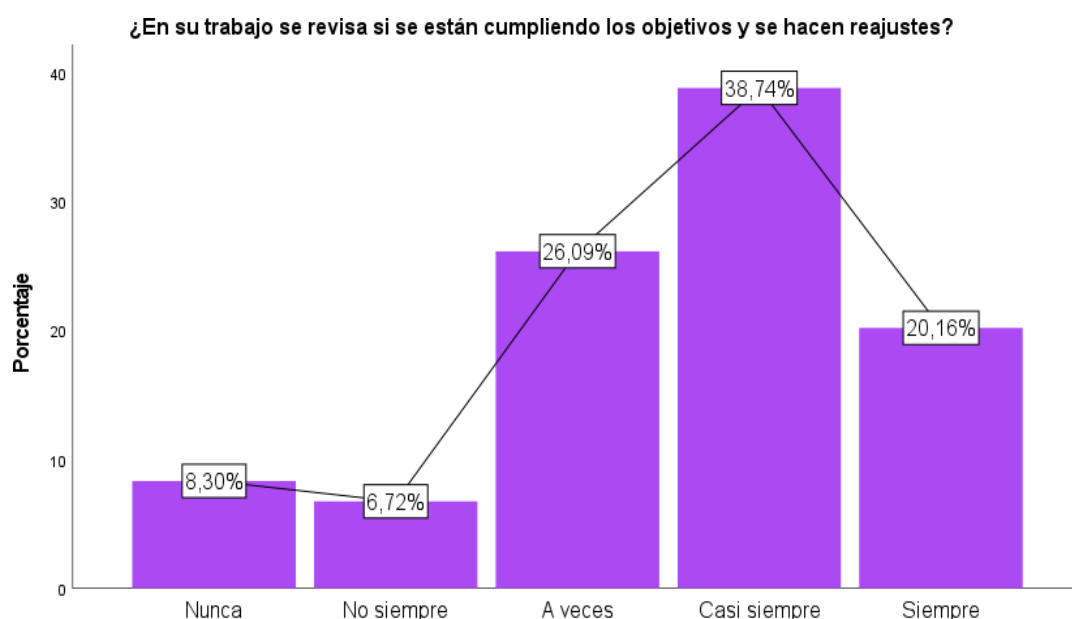
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 41.50% aseveran que casi siempre conocen los objetivos institucionales de la empresa donde labora, el 37.15% dicen a veces, el 11.07% mencionan que siempre, el 5.93% indican que no siempre y 4.35% afirman que nunca conocen los objetivos institucionales de la empresa donde labora.

Tabla 14

¿En su trabajo se revisa si se están cumpliendo los objetivos y se hacen reajustes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	17	6,7	6,7	15,0
	A veces	66	26,1	26,1	41,1
	Casi siempre	98	38,7	38,7	79,8
	Siempre	51	20,2	20,2	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 14



Interpretación:

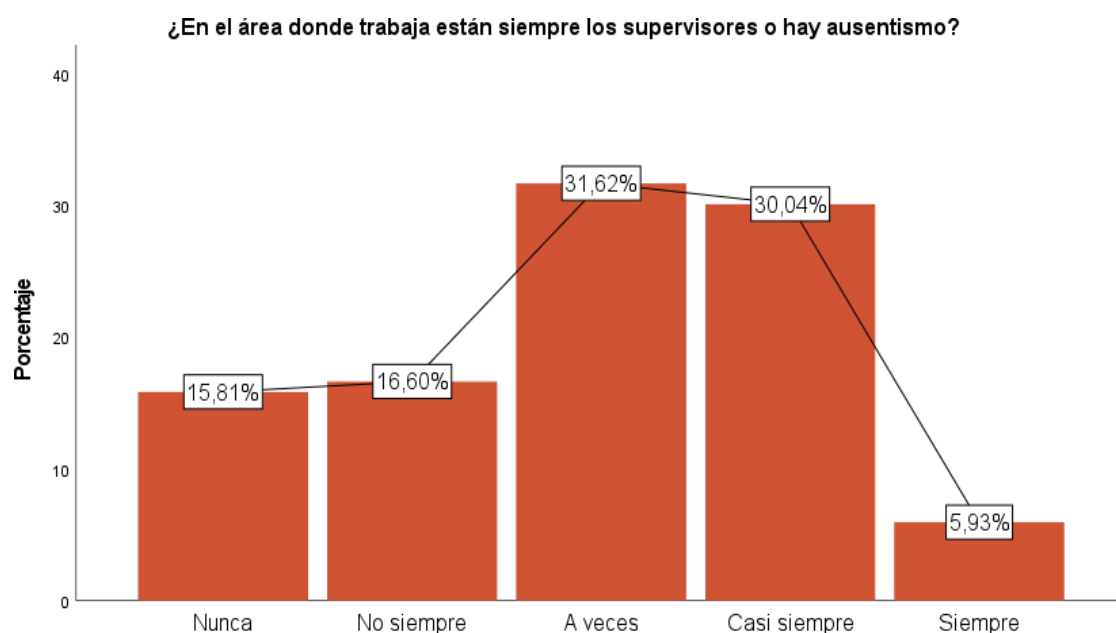
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 38.74% aseveranque casi siempre en su trabajo se revisa si se están cumpliendo los objetivos y se hacen reajustes, el 26.09% dicen a veces, el 20.16% mencionan siempre, el 8.30% indican que nunca y el 6.72% aseveran que no siempre en su trabajo se revisa si se están cumplendolos objetivos y se hacen reajustes.

Tabla 15

¿En el área donde trabaja están siempre los supervisores o hay ausentismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	15,8	15,8	15,8
	No siempre	42	16,6	16,6	32,4
	A veces	80	31,6	31,6	64,0
	Casi siempre	76	30,0	30,0	94,1
	Siempre	15	5,9	5,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 15



Interpretación:

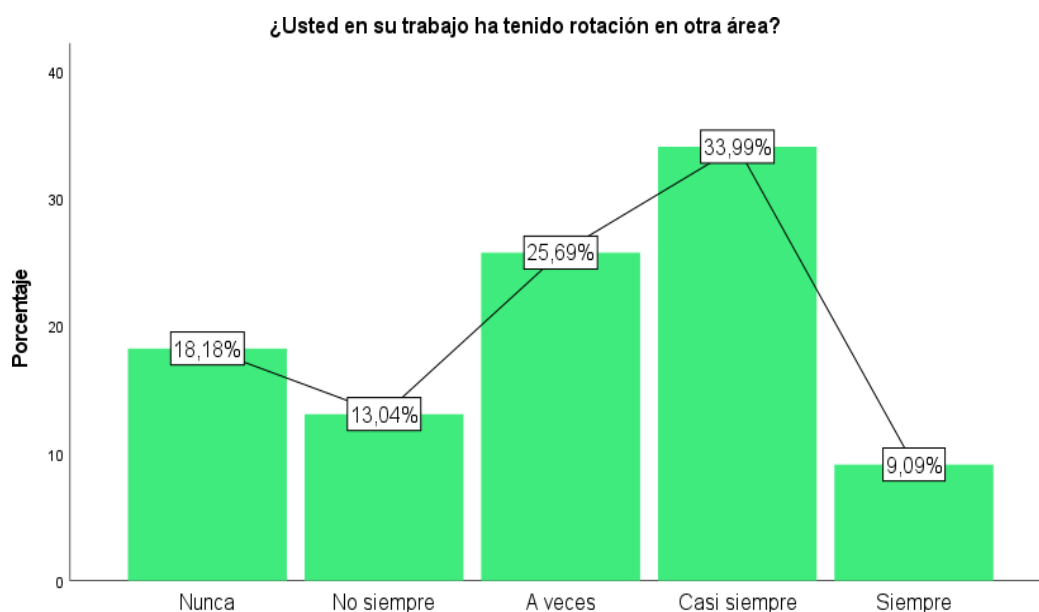
Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 31.62% aseveranque a veces están en el área donde trabaja están los supervisores o hay ausentismo, el 30.04% dicen que casi siempre, el 16.60% mencionan no siempre, el 15.81% indican quenunca y el 5.93% afirman que siempre están en el área donde trabaja están los supervisores o hay ausentismo.

Tabla 16

¿Usted en su trabajo ha tenido rotación en otra área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	18,2	18,2	18,2
	No siempre	33	13,0	13,0	31,2
	A veces	65	25,7	25,7	56,9
	Casi siempre	86	34,0	34,0	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 16



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 33.99% aseveranque casi siempre en su trabajo ha tenido rotación en otra área, el 25.69% dicen que a veces, el 18.18% mencionan que nunca el 13.04% indican no siempre y el 9.09% afirmanque siempre en su trabajo ha tenido rotación en otra área.

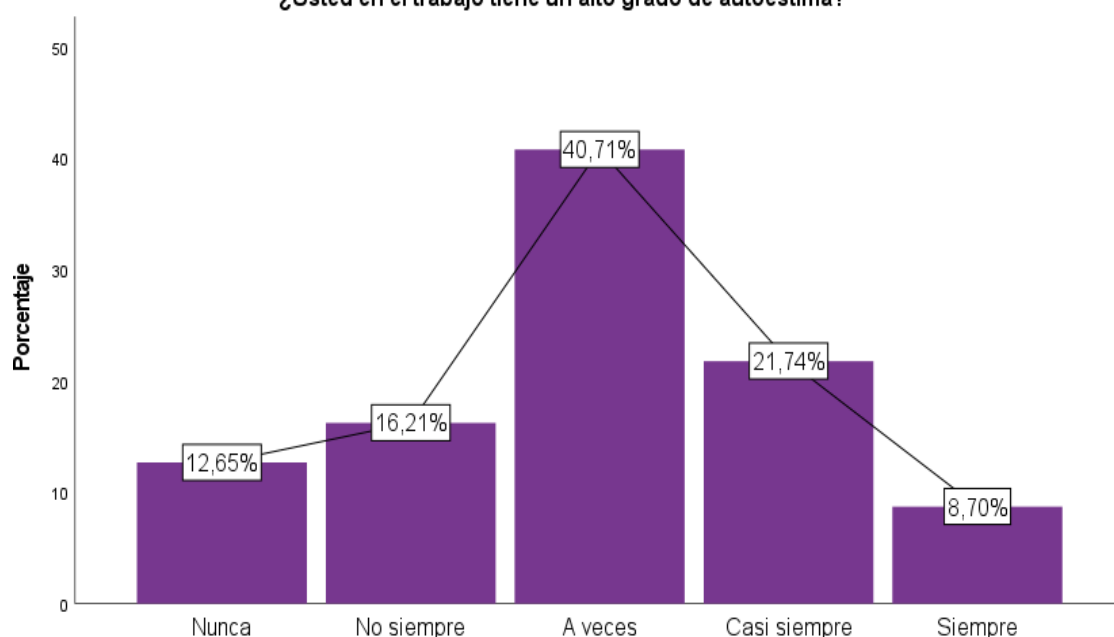
Tabla 17

¿Usted en el trabajo tiene un alto grado de autoestima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	12,6	12,6	12,6
	No siempre	41	16,2	16,2	28,9
	A veces	103	40,7	40,7	69,6
	Casi siempre	55	21,7	21,7	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 17

¿Usted en el trabajo tiene un alto grado de autoestima?



Interpretación:

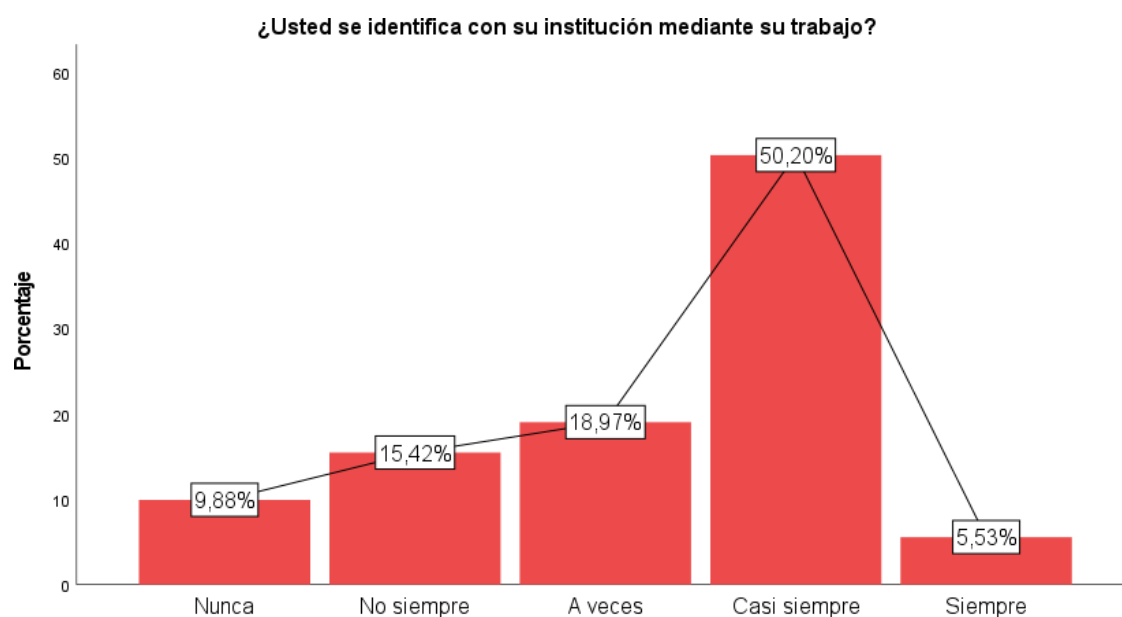
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 40.71% aseveranque a veces en el trabajo tiene un alto grado de autoestima, el 21.74% dicen que casi siempre, el 16.21% mencionan no siempre, el 12.65% indican que nunca y el 8.70% afirman que siempre en el trabajo tiene un alto grado de autoestima.

Tabla 18

¿Usted se identifica con su institución mediante su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,9	9,9	9,9
	No siempre	39	15,4	15,4	25,3
	A veces	48	19,0	19,0	44,3
	Casi siempre	127	50,2	50,2	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 18



Interpretación:

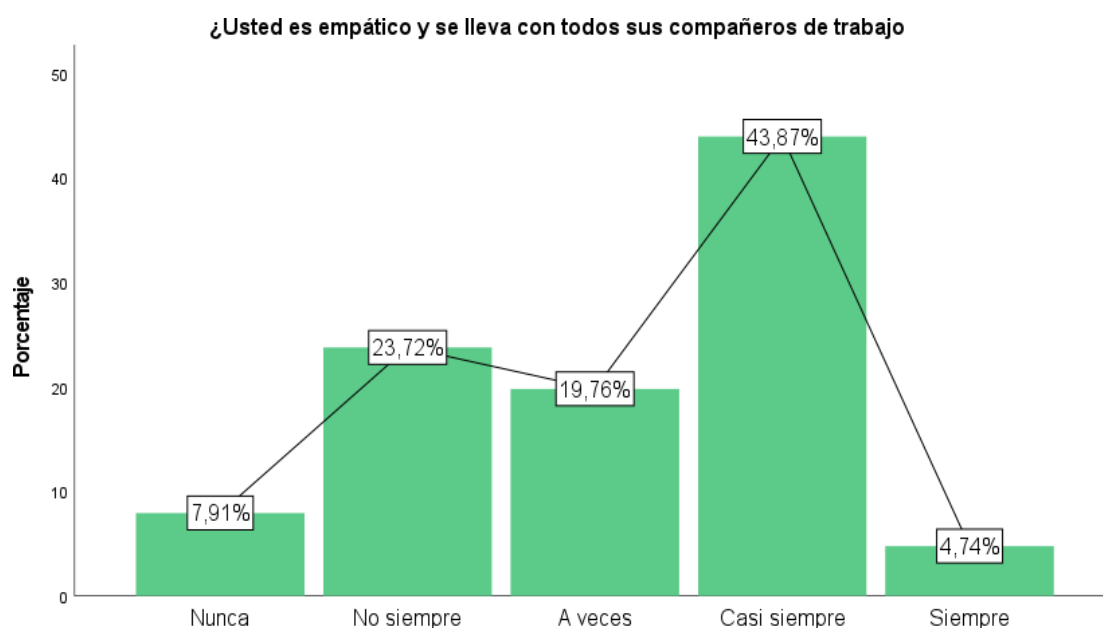
Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 50.20% aseveranque casi siempre se identifica con su institución mediante su trabajo, el 18.97% dicen a veces, el 15.42% mencionan no siempre, el 9.88% indican que nunca y el 5.53% aseveranque siempre se identifica con su institución mediante su trabajo.

Tabla 19

¿Usted es empático y se lleva con todos sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	60	23,7	23,7	31,6
	A veces	50	19,8	19,8	51,4
	Casi siempre	111	43,9	43,9	95,3
	Siempre	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 19



Interpretación:

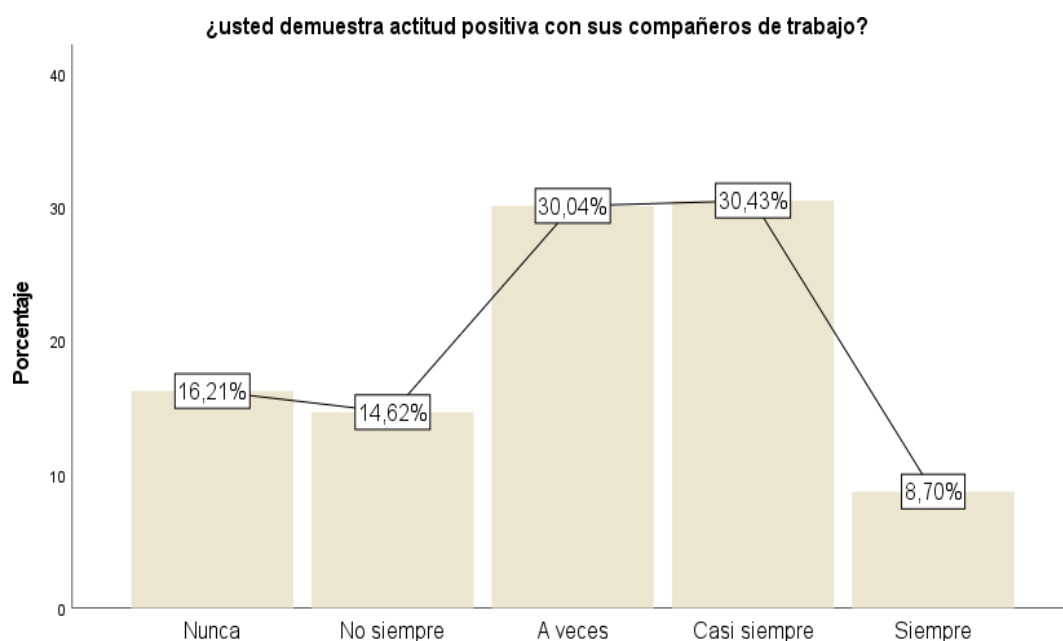
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque casi siempre es empático y se lleva con todos sus compañeros de trabajo, el 23.72% dicen que no siempre, el 19.76% mencionan a veces, el 7.91% indican que nunca y el 4.74% afirman que siempre es empático y se lleva con todos sus compañeros de trabajo.

Tabla 20

¿usted demuestra actitud positiva con sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	16,2	16,2	16,2
	No siempre	37	14,6	14,6	30,8
	A veces	76	30,0	30,0	60,9
	Casi siempre	77	30,4	30,4	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 20



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 30.43% aseveranque casi siempre demuestran actitud positiva con sus compañeros de trabajo, el 30.04% dicen que a veces, el 16.21% mencionan que nunca, el 14.62% indican no siempre y el 8.70% afirman que siempre demuestran actitud positiva con sus compañeros de trabajo.

Tabla 21

¿Usted ha recibido charlas de cultura organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	16,6	16,6	16,6
	No siempre	14	5,5	5,5	22,1
	A veces	71	28,1	28,1	50,2
	Casi siempre	103	40,7	40,7	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 21



Interpretación:

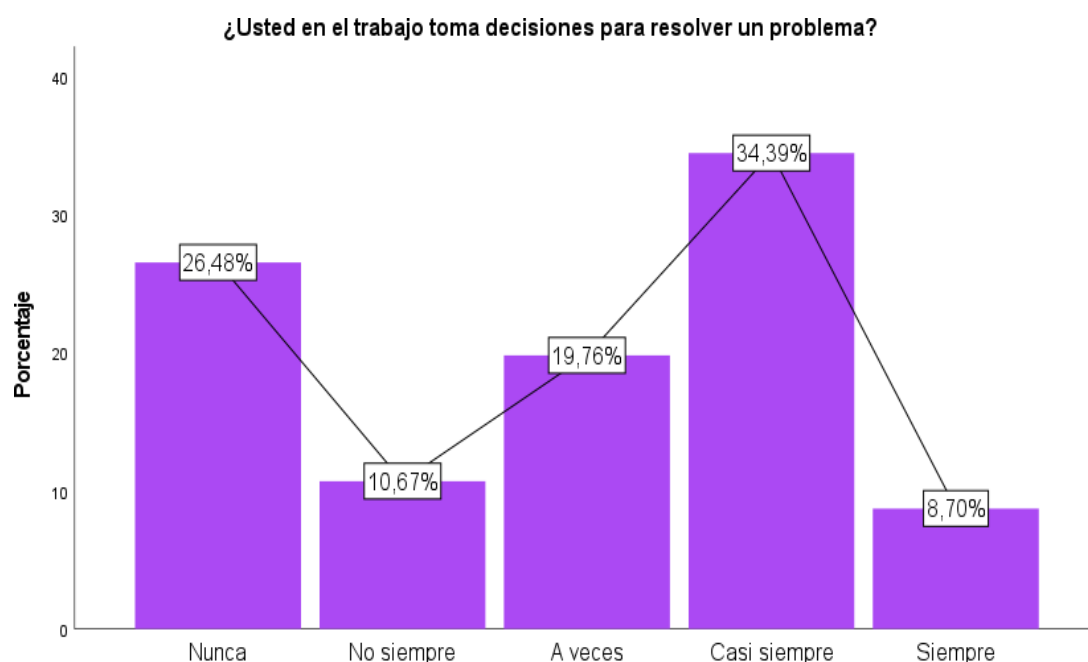
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 40.71% aseveranque casi siempre han recibido charlas de cultura organizacional, el 28.06% dicen que a veces, el 16.60% mencionan que nunca, el 9.09% indican que siempre y el 5.53% aseveran que no siempre han recibido charlas de cultura organizacional.

Tabla 22

¿Usted en el trabajo toma decisiones para resolver un problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	26,5	26,5	26,5
	No siempre	27	10,7	10,7	37,2
	A veces	50	19,8	19,8	56,9
	Casi siempre	87	34,4	34,4	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 22



Interpretación:

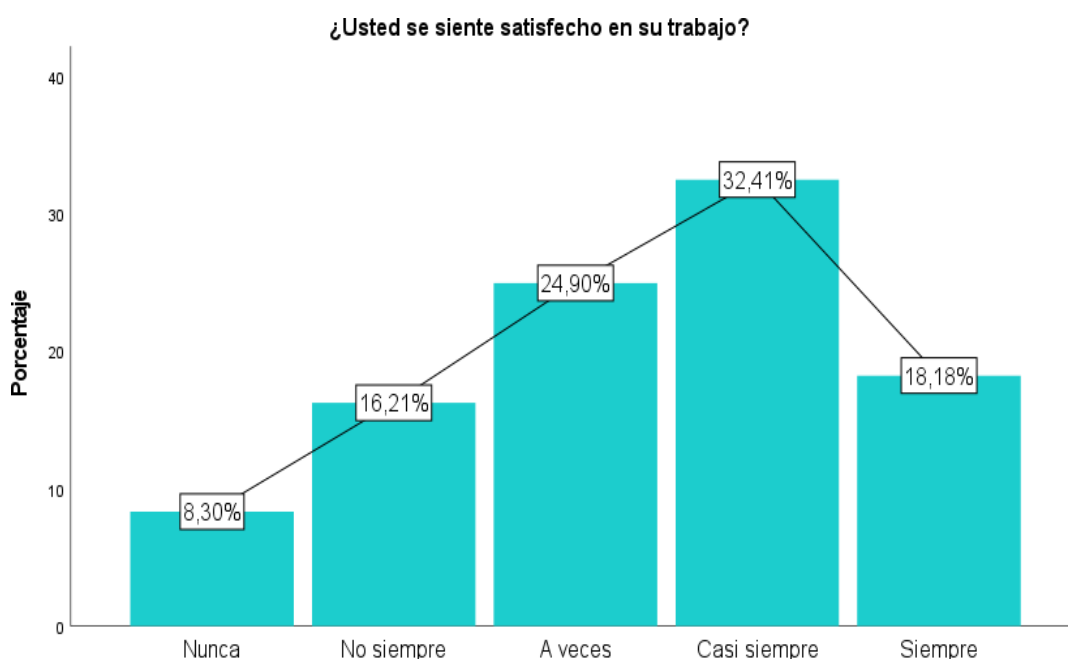
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 34.39% aseveranque casi siempre en el trabajo toma decisiones para resolver un problema, el 26.48% dicenque nunca, el 19.76% mencionan a veces, el 10.67% indican no siempre y el 8.70% afirman que siempre en el trabajo toma decisiones para resolver un problema.

Tabla 23

¿Usted se siente satisfecho en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	41	16,2	16,2	24,5
	A veces	63	24,9	24,9	49,4
	Casi siempre	82	32,4	32,4	81,8
	Siempre	46	18,2	18,2	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 23



Interpretación:

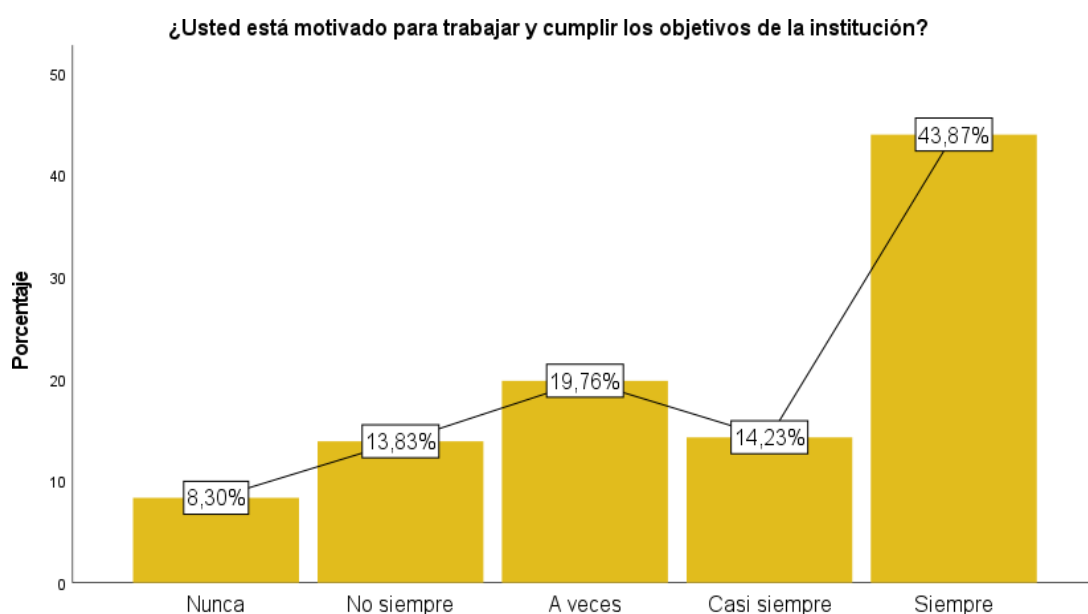
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 32.41% aseveranque casi siempre se siente satisfecho en su trabajo, el 24.90% dicen a veces, el 18.18% mencionan siempre, el 16.21% indican no siempre y el 8.30% afirman que nunca se sientesatisfecho en su trabajo.

Tabla 24

¿Usted está motivado para trabajar y cumplir los objetivos de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	35	13,8	13,8	22,1
	A veces	50	19,8	19,8	41,9
	Casi siempre	36	14,2	14,2	56,1
	Siempre	111	43,9	43,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 24



Interpretación:

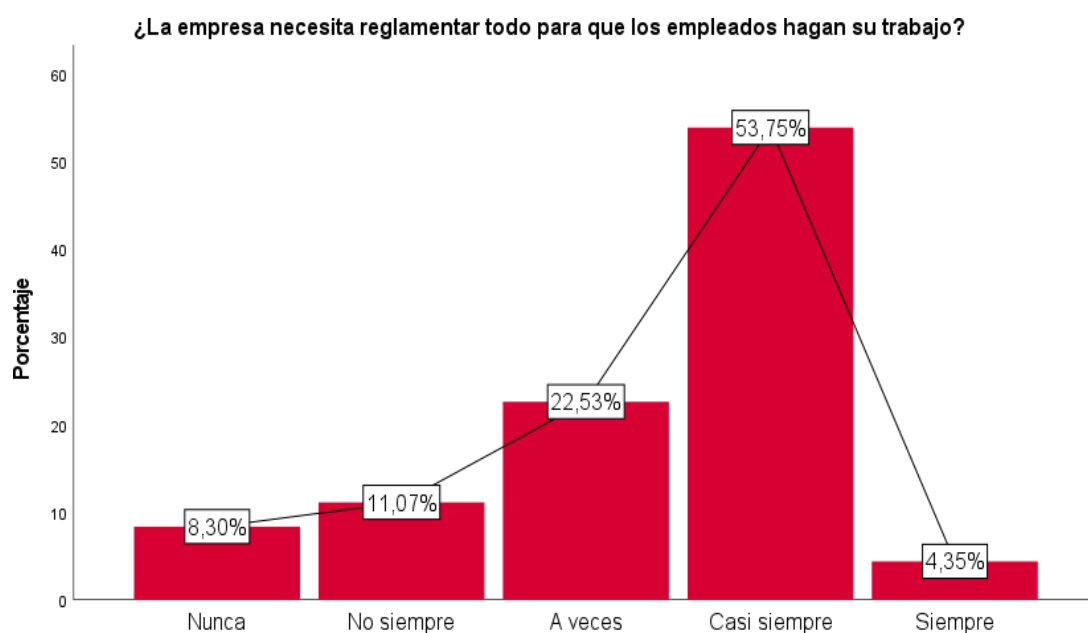
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque siempre están motivados para trabajar y cumplir los objetivos de la institución, el 19.76% dicen a veces, el 14.23% mencionan casi siempre, el 13.83% indican no siemprey el 8.30% aseveran que nunca están motivados para trabajar y cumplir los objetivos de la institución.

Tabla 25

¿La empresa necesita reglamentar todo para que los empleados hagan su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	21	8,3	8,3	8,3
No siempre	28	11,1	11,1	19,4
A veces	57	22,5	22,5	41,9
Casi siempre	136	53,8	53,8	95,7
Siempre	11	4,3	4,3	100,0
Total	253	100,0	100,0	

Figura 25



Interpretación:

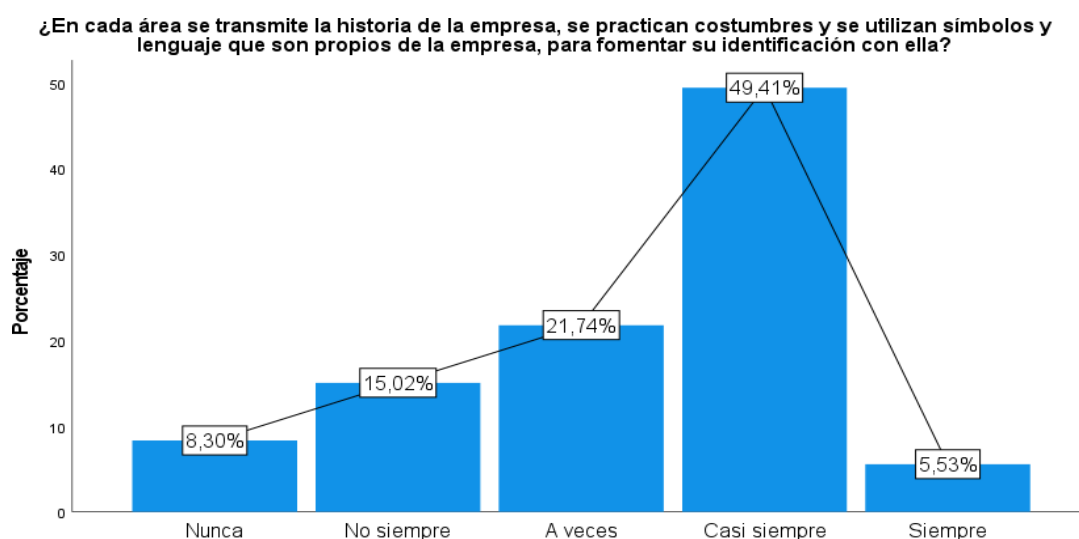
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 53.75% aseveranque casi siempre la empresa necesita reglamentar todo para que los empleados hagan su trabajo, el 22.53% dicen a veces, el 11.07% mencionan no siempre, el 8.30% indican nunca y el 4.35% afirman que siempre la empresa necesita reglamentar todo para que loempleados hagan su trabajo.

Tabla 26

¿En cada área se transmite la historia de la empresa, se practican costumbres y seutilizan símbolos y lenguaje que son propios de la empresa, para fomentar su identificación con ella?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	38	15,0	15,0	23,3
	A veces	55	21,7	21,7	45,1
	Casi siempre	125	49,4	49,4	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 26



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 49.41% aseveran que casi siempre en cada área se transmite la historia de la empresa, se practican costumbres y se utilizan símbolos y lenguaje que son propios de la empresa, para fomentar su identificación con ella, el 21.74% dicen a veces, el 15.02% mencionan no siempre, el 8.30% indican que nunca y el 5.53% aseveran que siempre en cada área se transmite la historia de la empresa, se practican costumbres y se utilizan símbolos y lenguaje que son propios de la empresa, para fomentar su identificación con ella.

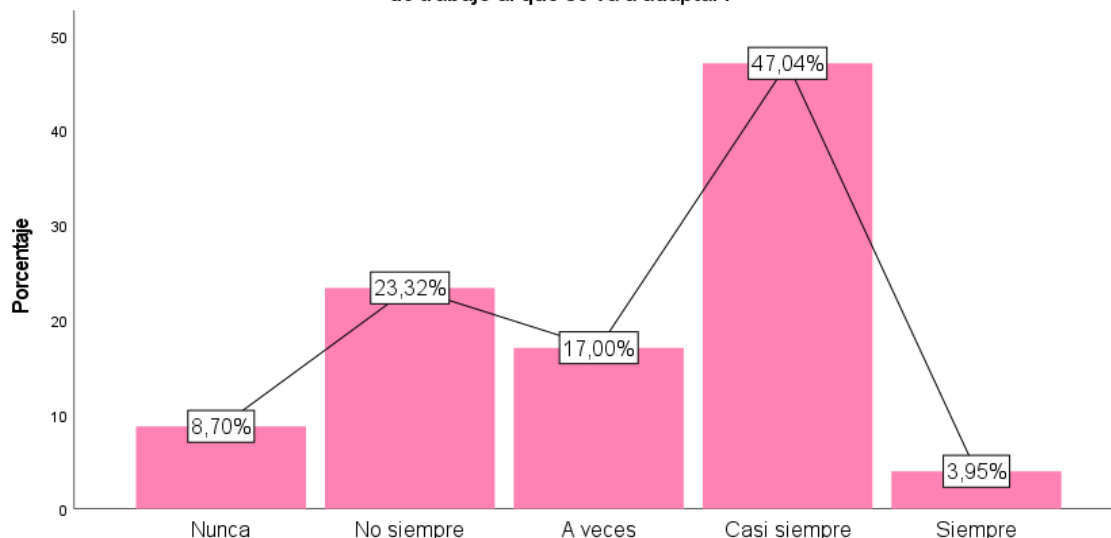
Tabla 27

¿Al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	8,7	8,7	8,7
	No siempre	59	23,3	23,3	32,0
	A veces	43	17,0	17,0	49,0
	Casi siempre	119	47,0	47,0	96,0
	Siempre	10	4,0	4,0	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 27

¿Al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar?



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 47.04% aseveranque casi siempre al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar, el 23.32% dicen que no siempre, el 17.00% mencionan a veces, el 8.70% indican que nunca y el 3.95% afirmanque siempre al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar.

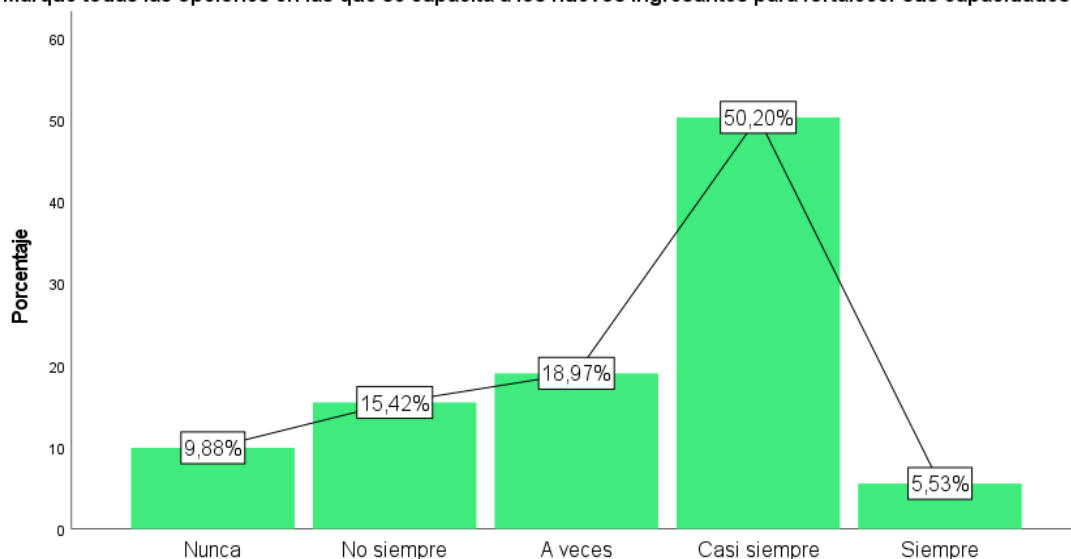
Tabla 28

Marque todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,9	9,9	9,9
	No siempre	39	15,4	15,4	25,3
	A veces	48	19,0	19,0	44,3
	Casi siempre	127	50,2	50,2	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 28

Marque todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades:



Interpretación:

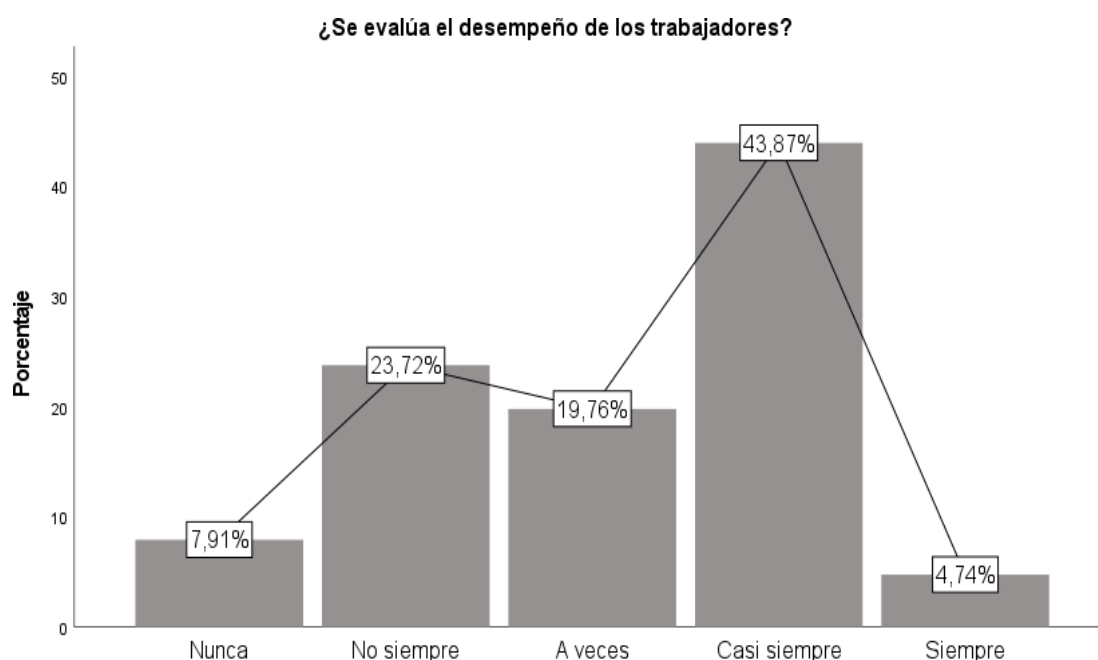
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 50.20% aseveranque casi siempre todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades, el 18.97% dicen a veces, el 15.42% mencionan no siempre, el9.88% indican que nunca y el 5.53% aseveran que siempre todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades.

Tabla 29

¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	7,9	7,9	7,9
No siempre	60	23,7	23,7	31,6
A veces	50	19,8	19,8	51,4
Casi siempre	111	43,9	43,9	95,3
Siempre	12	4,7	4,7	100,0
Total	253	100,0	100,0	

Figura 29



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque casi siempre se evalúa el desempeño de los trabajadores, el 23.72% dicen que no siempre, el 19.76% mencionan a veces, el 7.91% indican que nunca y el 4.74% afirman que siempre se evalúa el desempeño de los trabajadores.

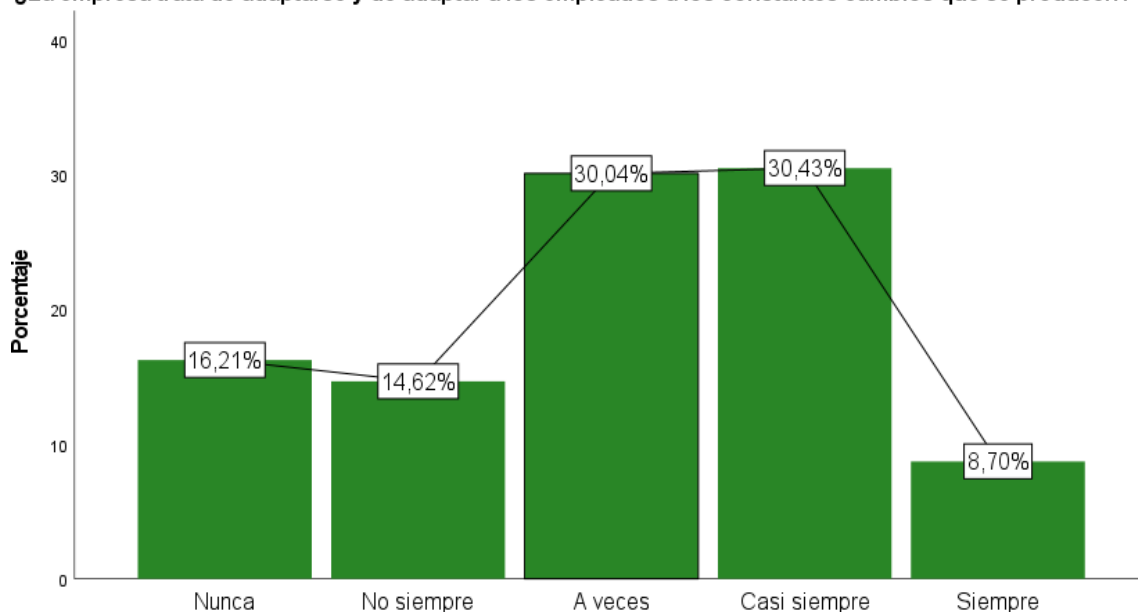
Tabla 30

¿La empresa trata de adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantescambios que se producen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	16,2	16,2	16,2
	No siempre	37	14,6	14,6	30,8
	A veces	76	30,0	30,0	60,9
	Casi siempre	77	30,4	30,4	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 30

¿La empresa trata de adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantes cambios que se producen?



Interpretación:

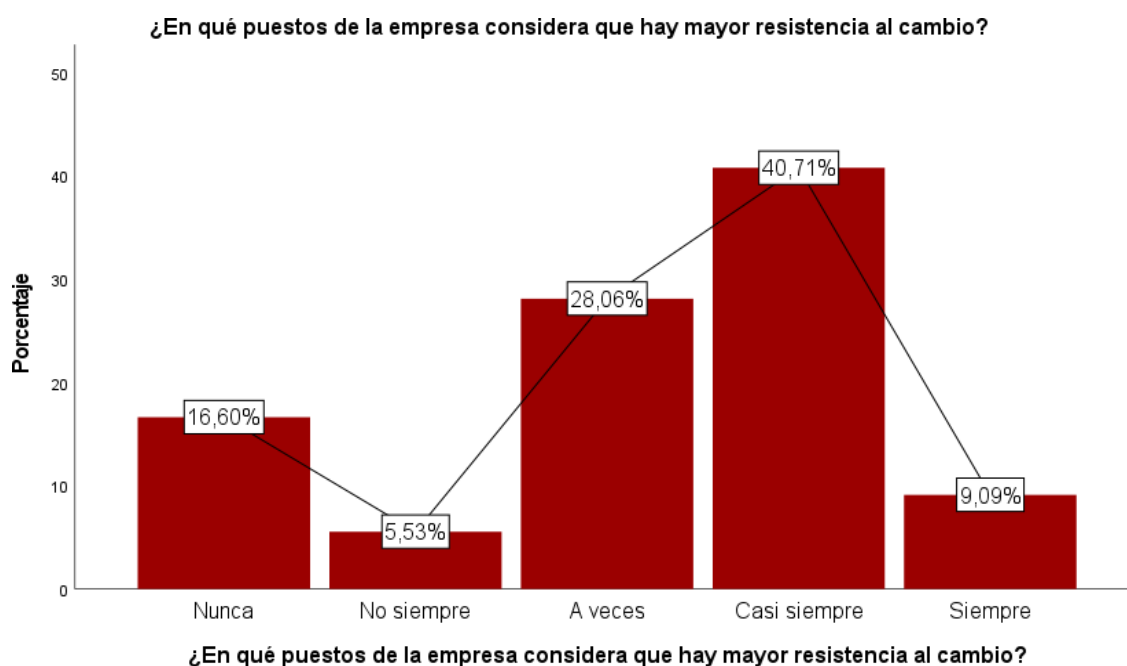
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 30.43% aseveranque casi siempre la empresa trata de adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantes cambios que se producen, el 30.04% dicen que a veces, el 16.21% mencionanque nunca, el 14.62% indican no siempre y el 8.70% afirman que siempre la empresa tratade adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantes cambios que se producen.

Tabla 31

¿En qué puestos de la empresa considera que hay mayor resistencia al cambio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	16,6	16,6	16,6
	No siempre	14	5,5	5,5	22,1
	A veces	71	28,1	28,1	50,2
	Casi siempre	103	40,7	40,7	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 31



Interpretación:

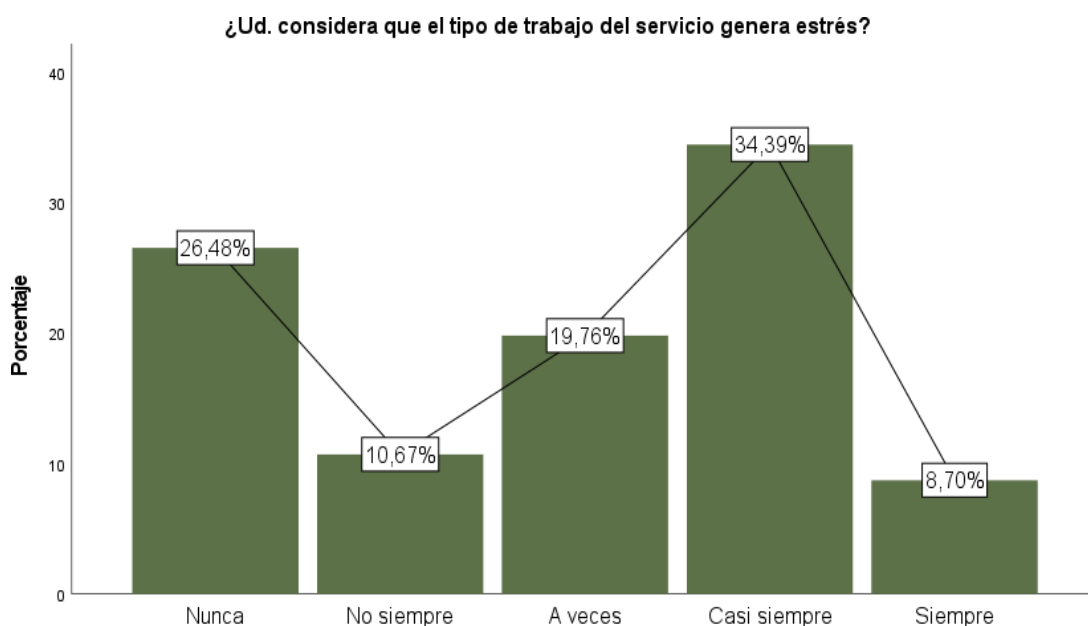
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 40.71% aseveranque casi siempre en qué puestos de la empresa considera que hay mayor resistencia al cambio, el 28.06% dicen que a veces, el 16.60% mencionan nunca, el 9.09% indican que siempre y el 5.53% afirman que no siempre en qué puestos de la empresa considera que hay mayor resistencia al cambio.

Tabla 32

¿Ud. considera que el tipo de trabajo del servicio genera estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	67	26,5	26,5	26,5
No siempre	27	10,7	10,7	37,2
A veces	50	19,8	19,8	56,9
Casi siempre	87	34,4	34,4	91,3
Siempre	22	8,7	8,7	100,0
Total	253	100,0	100,0	

Figura 32



Interpretación:

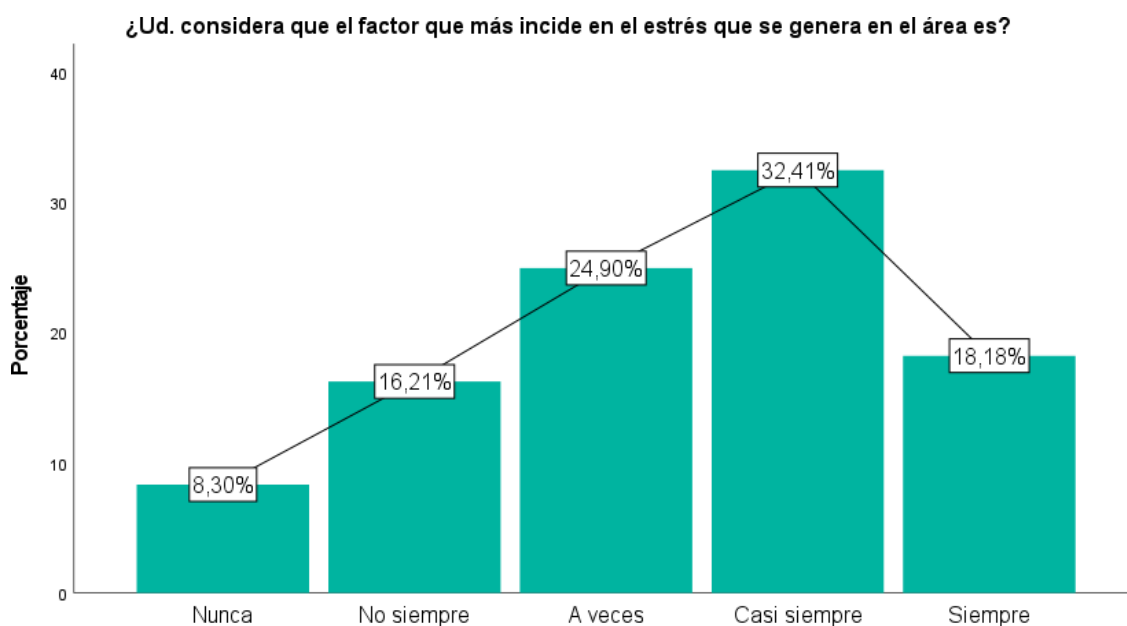
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 34.39% aseveranque casi siempre consideran que el tipo de trabajo del servicio genera estrés, el 26.48% dicen que nunca, el 19.76% mencionan que a veces, el 10.67% indican no siempre y el 8.70% afirman que siempre consideran que el tipo de trabajo del servicio genera estrés.

Tabla 33

¿Ud. considera que el factor que más incide en el estrés que se genera en el área es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	21	8,3	8,3	8,3
No siempre	41	16,2	16,2	24,5
A veces	63	24,9	24,9	49,4
Casi siempre	82	32,4	32,4	81,8
Siempre	46	18,2	18,2	100,0
Total	253	100,0	100,0	

Figura 33



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 32.41% aseveran que casi siempre se considera que el factor que más incide en el estrés que se genera en el área es, el 24.90% dicen a veces, el 18.18% mencionan siempre, el 16.21% indican no siempre y el 8.30% afirman que nunca se considera que el factor que más incide en el estrés que se genera en el área es.

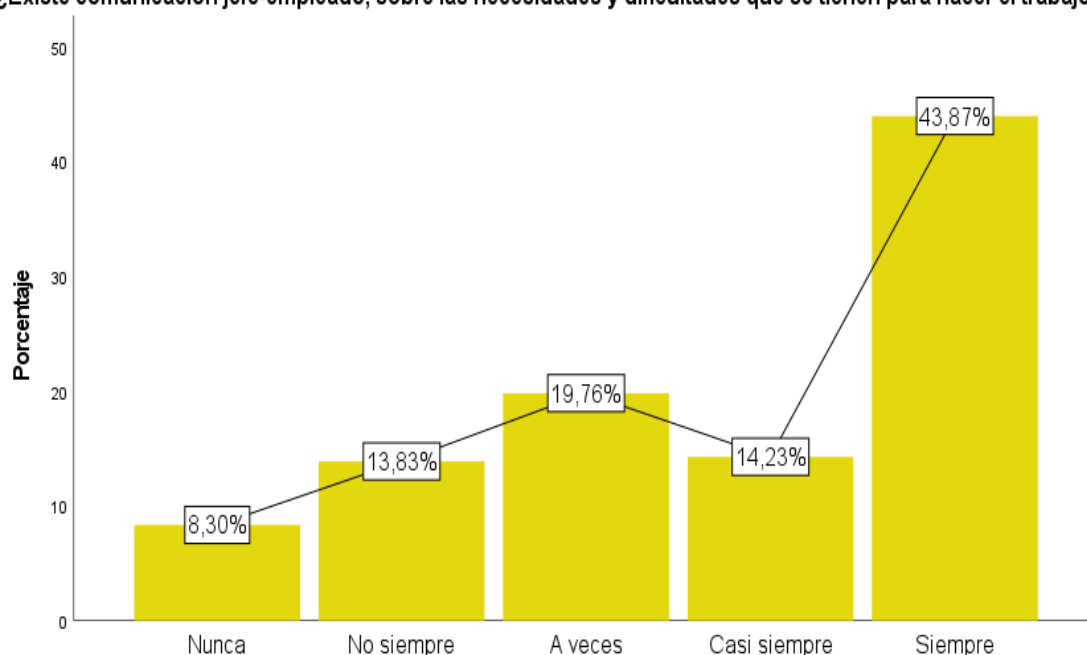
Tabla 34

¿Existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que setienen para hacer el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	35	13,8	13,8	22,1
	A veces	50	19,8	19,8	41,9
	Casi siempre	36	14,2	14,2	56,1
	Siempre	111	43,9	43,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 34

¿Existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que se tienen para hacer el trabajo?



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveran que siempre existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que se tienen para hacer el trabajo, el 19.76% dicen a veces, el 14.23% mencionan casi siempre, el 13.83% indican no siempre y el 8.30% aseveran que nunca existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que se tienen para hacer el trabajo.

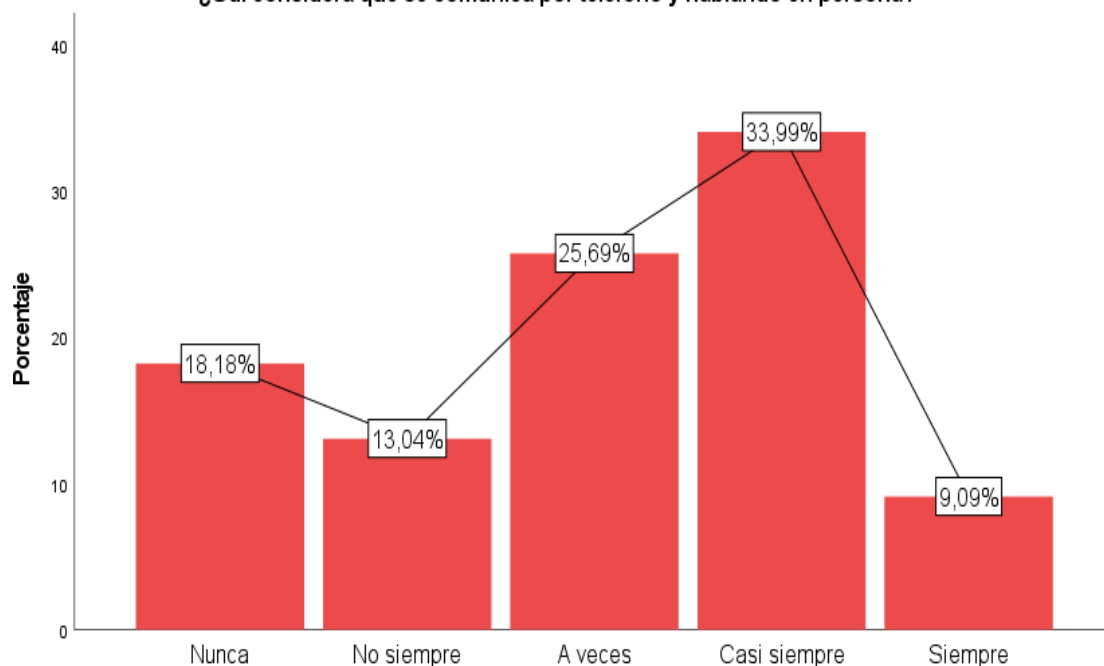
Tabla 35

¿Ud. considera que se comunica por teléfono y hablando en persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	18,2	18,2	18,2
	No siempre	33	13,0	13,0	31,2
	A veces	65	25,7	25,7	56,9
	Casi siempre	86	34,0	34,0	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
Total		253	100,0	100,0	

Figura 35

¿Ud. considera que se comunica por teléfono y hablando en persona?



Interpretación:

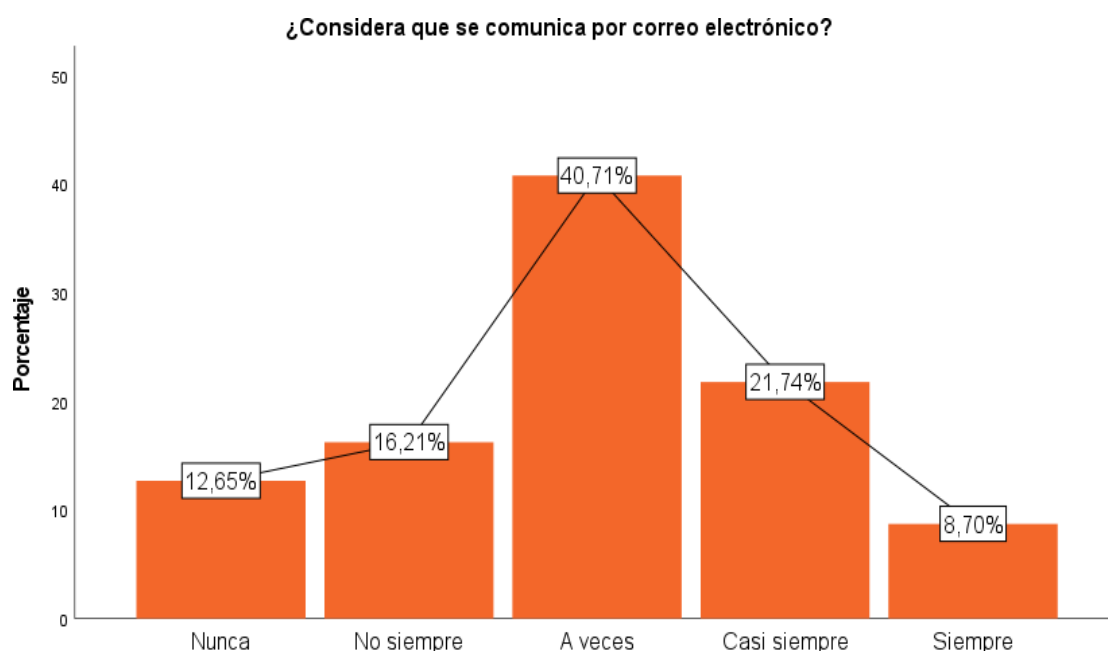
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 33.99% aseveranque casi siempre consideran que se comunican por teléfono y hablando en persona, el 25.69% dicen a veces, el 18.18% mencionan que nunca, el 13.04% indican que no siemprey el 9.09% afirman que siempre consideran que se comunican por teléfono y hablando en persona.

Tabla 36

¿Considera que se comunica por correo electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	12,6	12,6	12,6
	No siempre	41	16,2	16,2	28,9
	A veces	103	40,7	40,7	69,6
	Casi siempre	55	21,7	21,7	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 36



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 40.71% aseveranque a veces considera que se comunican por correo electrónico, el 21.74% dicen que casisiempre, el 16.21% mencionan no siempre, el 12.65% indican que nunca y el 8.70% afirman que siempre consideran que se comunican por correo electrónico.

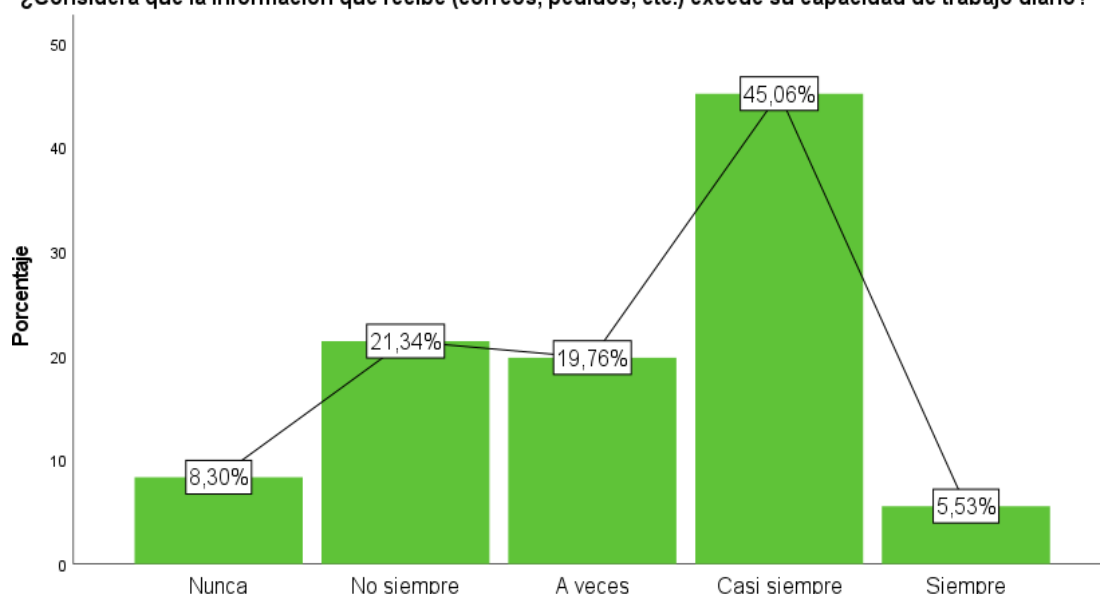
Tabla 37

¿Considera que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	54	21,3	21,3	29,6
	A veces	50	19,8	19,8	49,4
	Casi siempre	114	45,1	45,1	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
Total		253	100,0	100,0	

Figura 37

¿Considera que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario?



Interpretación:

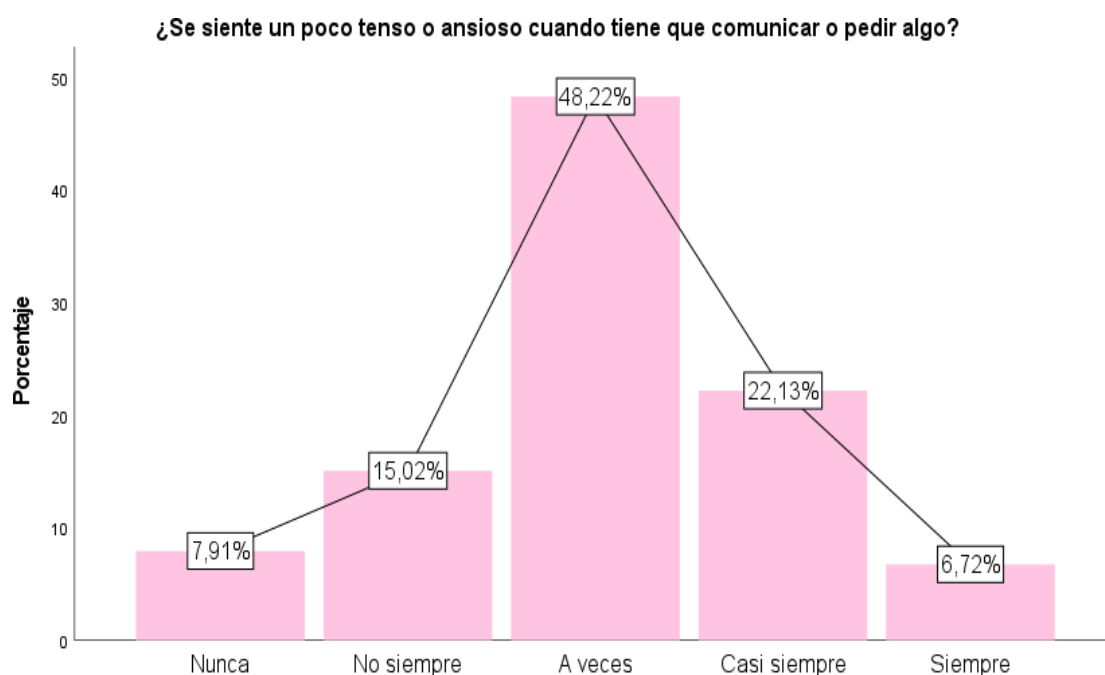
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 45.06% aseveran que casi siempre consideran que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario, el 21.34% dicen que no siempre, el 19.76% mencionan a veces, el 8.30% indican que nunca y el 5.53% afirman que siempre consideran que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario.

Tabla 38

¿Se siente un poco tenso o ansioso cuando tiene que comunicar o pedir algo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	38	15,0	15,0	22,9
	A veces	122	48,2	48,2	71,1
	Casi siempre	56	22,1	22,1	93,3
	Siempre	17	6,7	6,7	100,0
Total		253	100,0	100,0	

Figura 38



Interpretación:

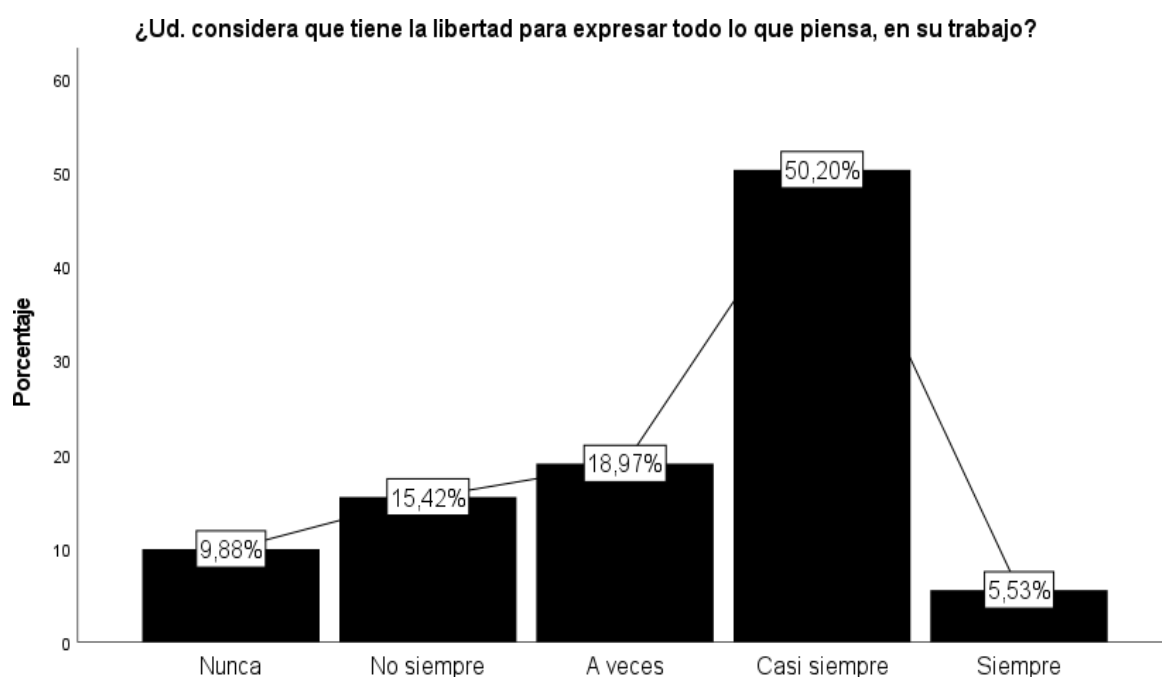
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 48.22% aseveranque a veces se sienten un poco tenso o ansioso cuando tiene que comunicar o pedir algo,el 22.13% dicen casi siempre, el 15.02% mencionan no siempre, el 7.91% indican que nunca y el 6.72% aseveran que siempre se sienten un poco tenso o ansioso cuando tiene que comunicar o pedir algo.

Tabla 39

¿Ud. considera que tiene la libertad para expresar todo lo que piensa, en sutrabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,9	9,9	9,9
	No siempre	39	15,4	15,4	25,3
	A veces	48	19,0	19,0	44,3
	Casi siempre	127	50,2	50,2	94,5
	Siempre	14	5,5	5,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 39



Interpretación:

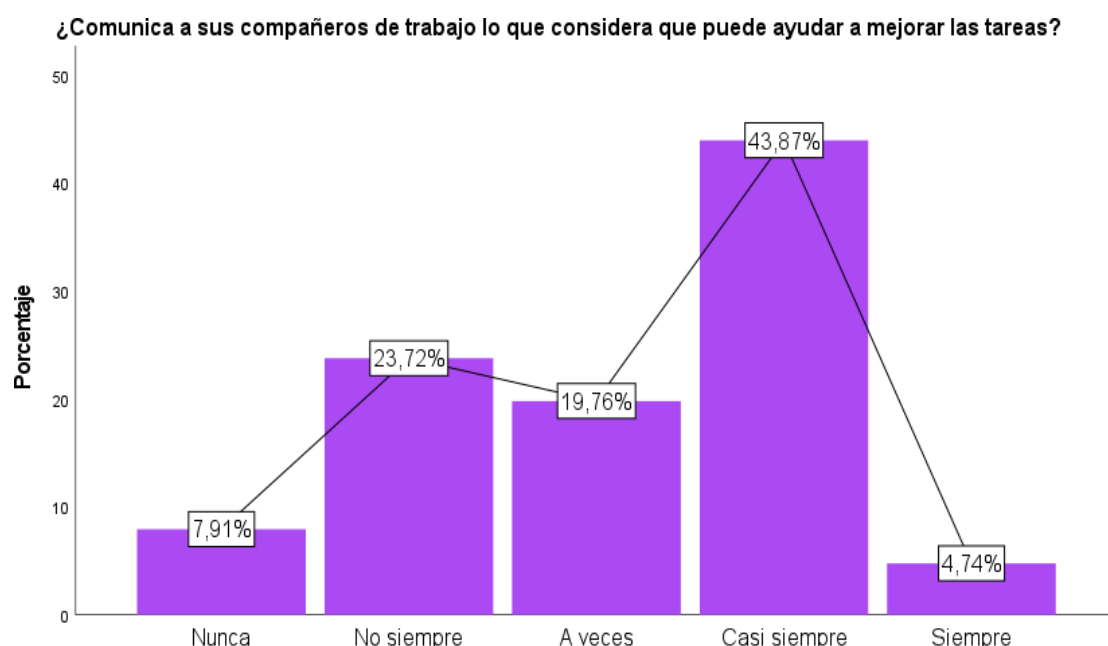
Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 50.20% aseveranque casi siempre consideran que tiene la libertad para expresar todo lo que piensan, en su trabajo, el 18.97% dicen que a veces, el 15.42% mencionan no siempre, el 9.88% indicanque nunca y el 5.53% aseveran que siempre consideran que tienen la libertad para expresar todo lo que piensa, en su trabajo.

Tabla 40

¿Comunica a sus compañeros de trabajo lo que considera que puede ayudar a mejorar las tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	60	23,7	23,7	31,6
	A veces	50	19,8	19,8	51,4
	Casi siempre	111	43,9	43,9	95,3
	Siempre	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 40



Interpretación:

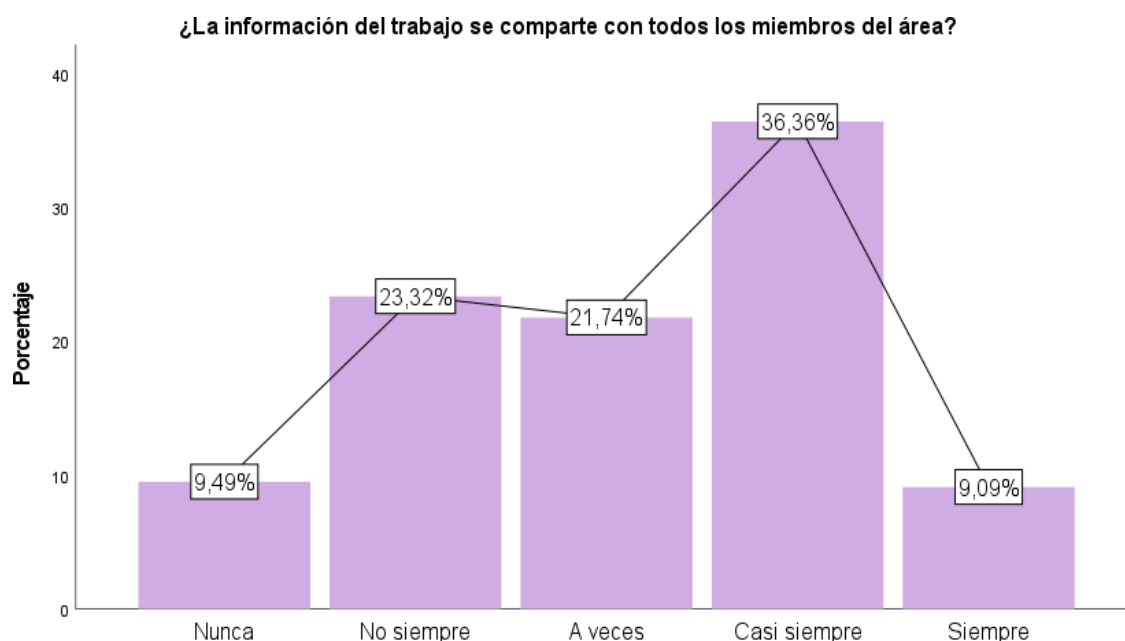
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque casi siempre comunican a sus compañeros de trabajo lo que consideran que puede ayudar a mejorar las tareas, el 23.72% dicen que no siempre, el 19.76% mencionan a veces, el 7.91% indican que nunca y el 4.74% afirman que siempre comunican a sus compañeros de trabajo lo que consideran que puede ayudar a mejorar las tareas.

Tabla 41

¿La información del trabajo se comparte con todos los miembros del área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	9,5	9,5	9,5
	No siempre	59	23,3	23,3	32,8
	A veces	55	21,7	21,7	54,5
	Casi siempre	92	36,4	36,4	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 41



Interpretación:

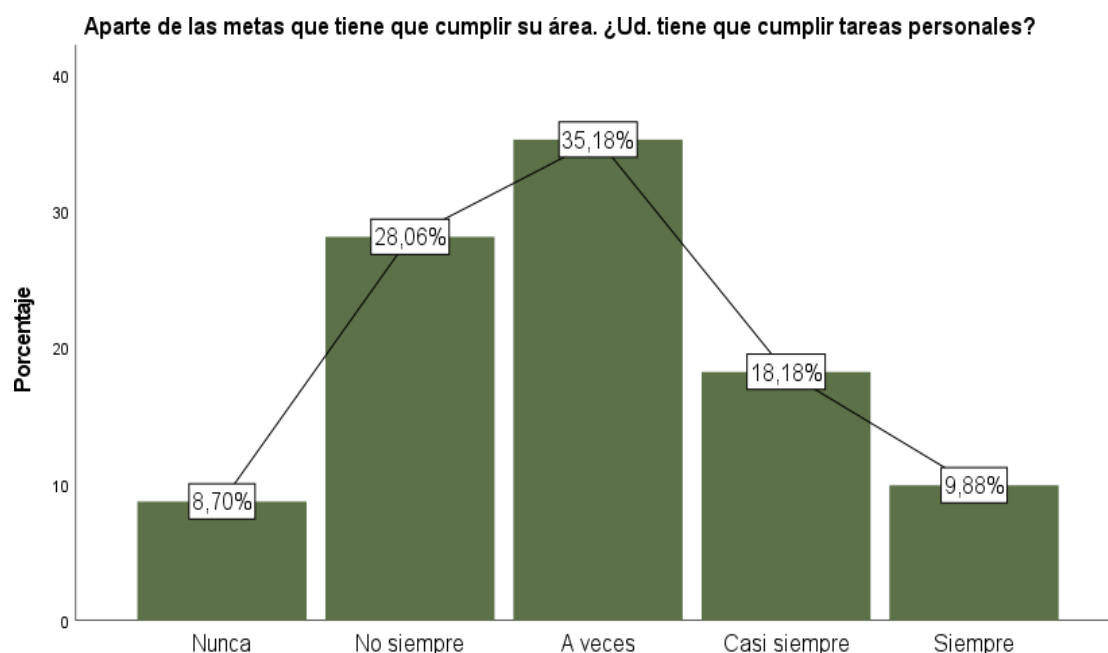
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 36.36% aseveran que casi siempre la información del trabajo se comparte con todos los miembros del área, el 23.32% dicen que no siempre, el 21.74% mencionan a veces, el 9.49% indican que nunca y el 9.09% afirman que siempre la información del trabajo se comparte con todos los miembros del área.

Tabla 42

Aparte de las metas que tiene que cumplir su área. ¿Ud. tiene que cumplir tareaspersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	8,7	8,7	8,7
	No siempre	71	28,1	28,1	36,8
	A veces	89	35,2	35,2	71,9
	Casi siempre	46	18,2	18,2	90,1
	Siempre	25	9,9	9,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 42



Interpretación:

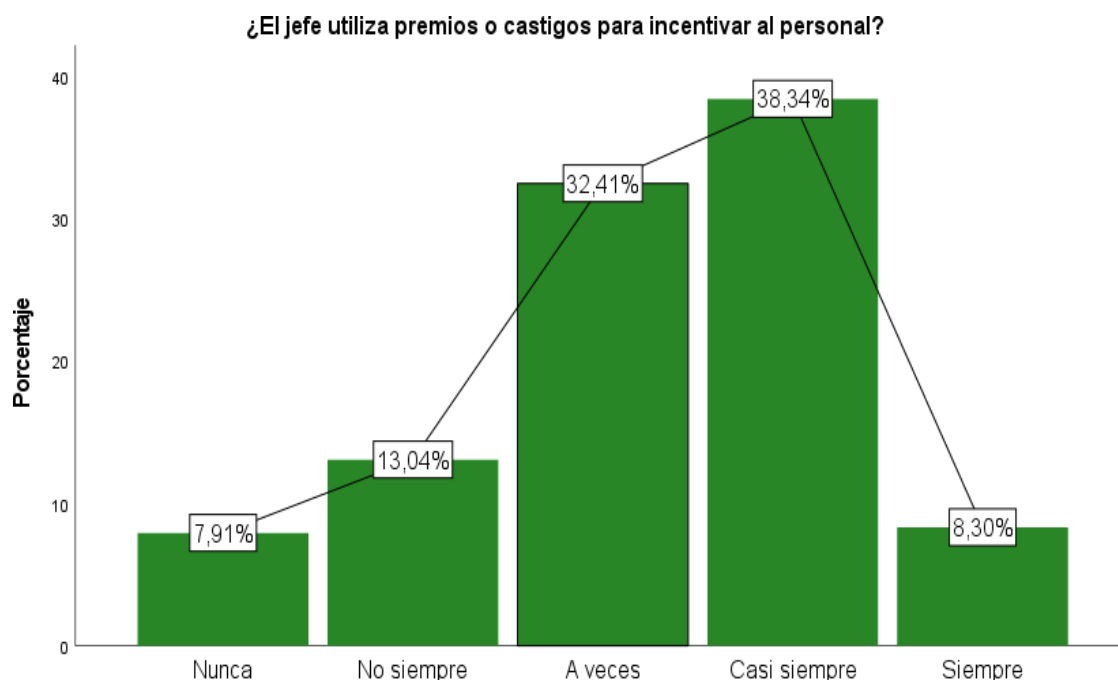
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 35.18% aseveranque a veces aparte de las metas que tiene que cumplir en su área, también tienen que cumplir tareas personales, el 28.06% dicen que no siempre, el 18.18% mencionan casi siempre, el 9.88% indican que siempre y el 8.70% aseveran que nunca aparte de las metasque tiene que cumplir en su área, también tienen que cumplir tareas personales.

Tabla 43

¿El jefe utiliza premios o castigos para incentivar al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	33	13,0	13,0	20,9
	A veces	82	32,4	32,4	53,4
	Casi siempre	97	38,3	38,3	91,7
	Siempre	21	8,3	8,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 43



Interpretación:

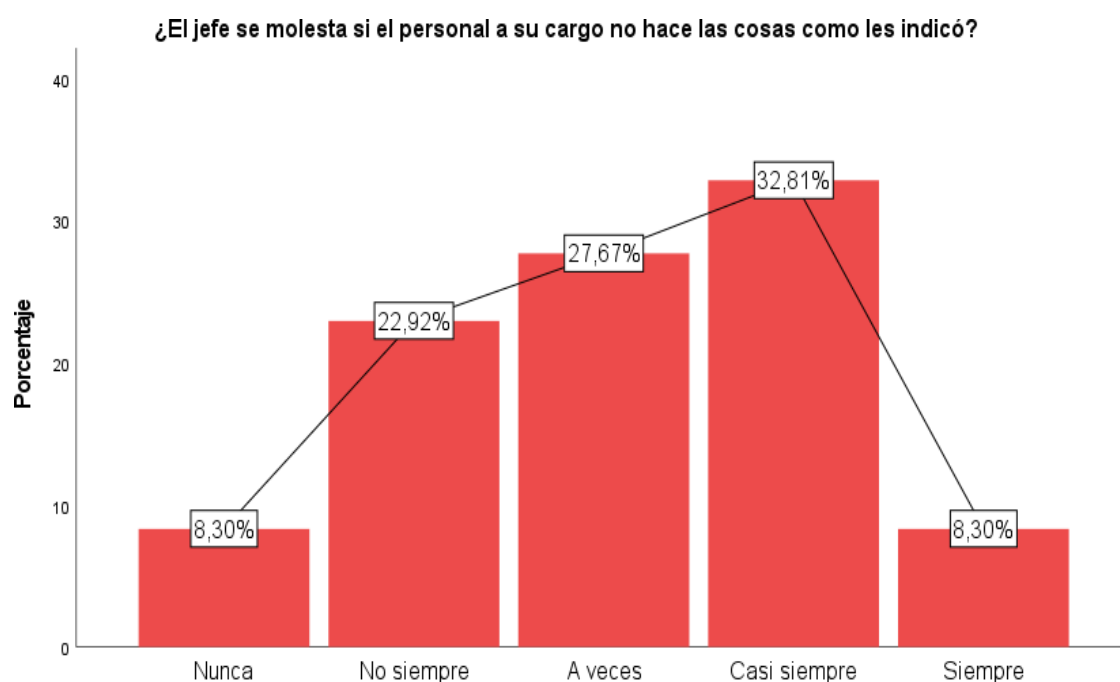
Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 38.34% aseveranque casi siempre el jefe utiliza premios o castigos para incentivar al personal, el 32.41% dicen que a veces, el 13.04% mencionan no siempre, el 7.91% indican que nunca y el 8.30% aseveran que siempre el jefe utiliza premios o castigos para incentivar al personal.

Tabla 44

¿El jefe se molesta si el personal a su cargo no hace las cosas como les indicó?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	58	22,9	22,9	31,2
	A veces	70	27,7	27,7	58,9
	Casi siempre	83	32,8	32,8	91,7
	Siempre	21	8,3	8,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 44



Interpretación:

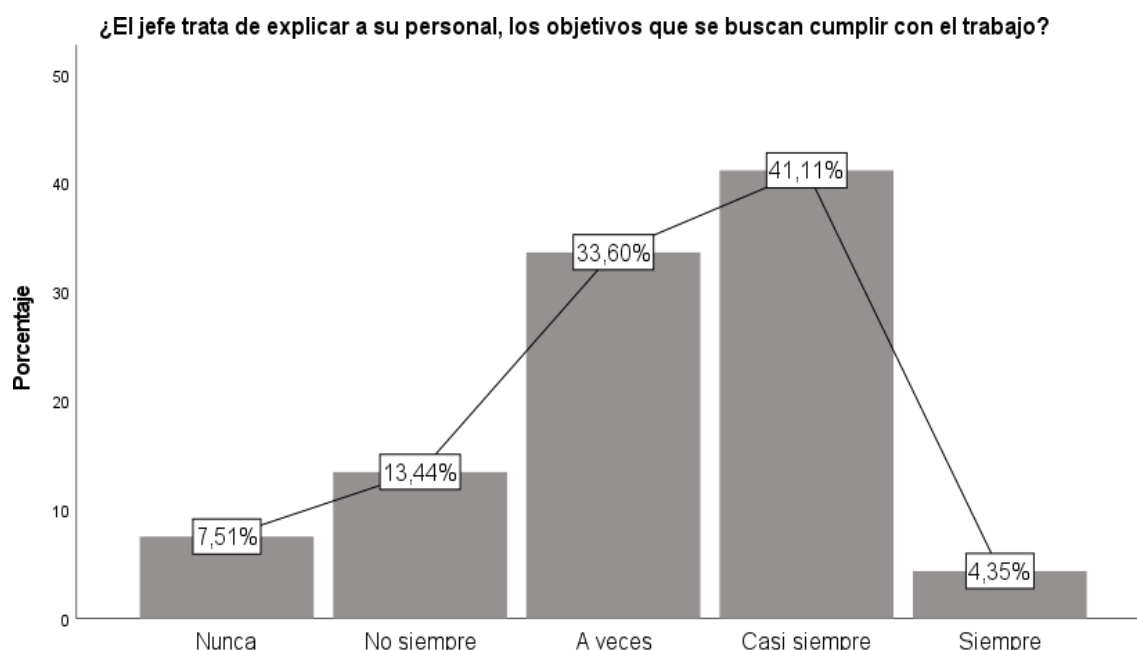
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 32.81% aseveran que casi siempre el jefe se molesta si el personal a su cargo no hace las cosas como les indicó, el 27.67% dicen que a veces, el 22.92% mencionan no siempre, el 8.30% indican que nunca y el 8.30% afirman que siempre el jefe se molesta si el personal a su cargo no hace las cosas como les indicó.

Tabla 45

¿El jefe trata de explicar a su personal, los objetivos que se buscan cumplir con el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	7,5	7,5	7,5
	No siempre	34	13,4	13,4	20,9
	A veces	85	33,6	33,6	54,5
	Casi siempre	104	41,1	41,1	95,7
	Siempre	11	4,3	4,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 45



Interpretación:

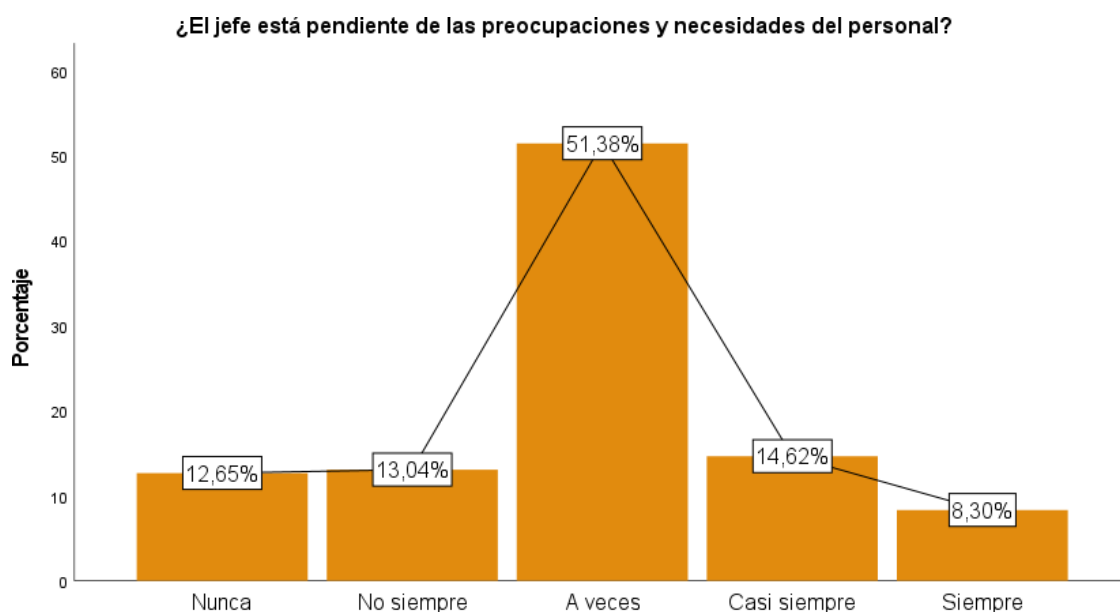
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 41.11% aseveran que casi siempre el jefe trata de explicar a su personal, los objetivos que se buscan cumplir con el trabajo, el 33.60% dicen que a veces, el 13.44% mencionan no siempre, el 7.51% indican que nunca y el 4.35% aseveran que siempre el jefe trata de explicar a su personal, los objetivos que se buscan cumplir con el trabajo.

Tabla 46

¿El jefe está pendiente de las preocupaciones y necesidades del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	12,6	12,6	12,6
	No siempre	33	13,0	13,0	25,7
	A veces	130	51,4	51,4	77,1
	Casi siempre	37	14,6	14,6	91,7
	Siempre	21	8,3	8,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 46



Interpretación:

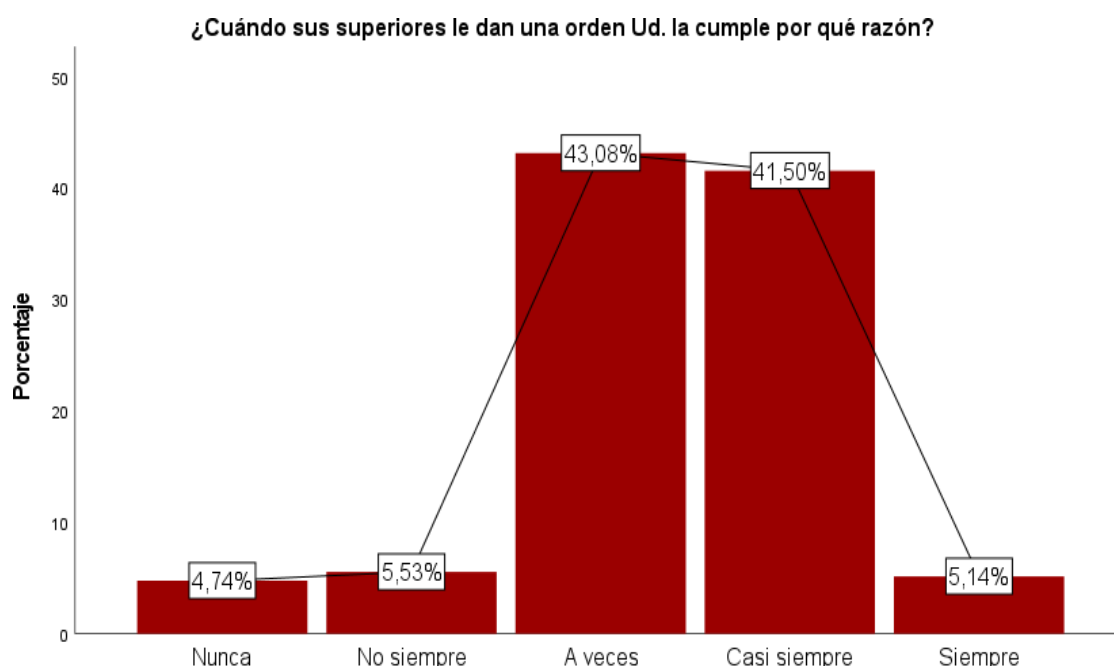
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 51.38% aseveran que a veces el jefe está pendiente de las preocupaciones y necesidades del personal, el 14.62% dicen que casi siempre, el 13.04% mencionan no siempre, el 12.65% indican quenunca y el 8.30% aseveran que siempre el jefe está pendiente de las preocupaciones y necesidades del personal.

Tabla 47

¿Cuándo sus superiores le dan una orden Ud. la cumple por qué razón?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	4,7	4,7	4,7
	No siempre	14	5,5	5,5	10,3
	A veces	109	43,1	43,1	53,4
	Casi siempre	105	41,5	41,5	94,9
	Siempre	13	5,1	5,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 47



Interpretación:

Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque casi siempre cuándo sus superiores le dan una orden Ud. la cumple por qué razón, el41.50% dicen que casi siempre, el 5.53% mencionan no siempre, el 5.14% indican que siempre y el 4.74% afirman que nunca cuándo sus superiores le dan una orden Ud. la cumple por qué razón.

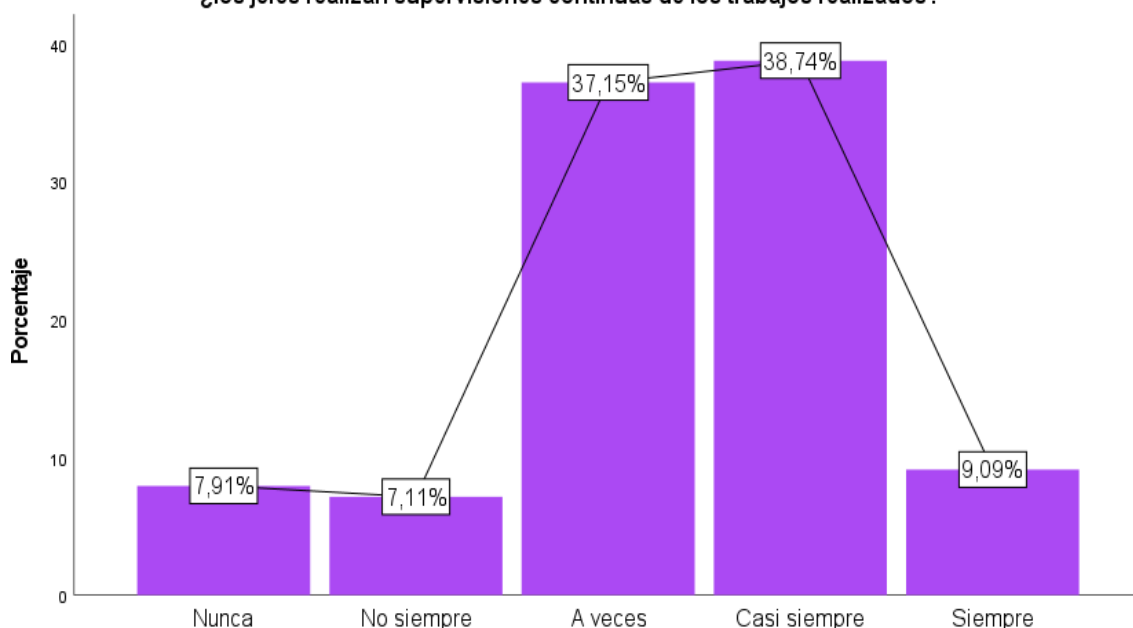
Tabla 48

¿Los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	18	7,1	7,1	15,0
	A veces	94	37,2	37,2	52,2
	Casi siempre	98	38,7	38,7	90,9
	Siempre	23	9,1	9,1	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 48

¿los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados?



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 38.74% aseveranque casi siempre los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados, el 37.15% dicen a veces, el 9.09% mencionan que siempre, el 7.91% indican que nunca y el7.11% afirman que siempre los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados.

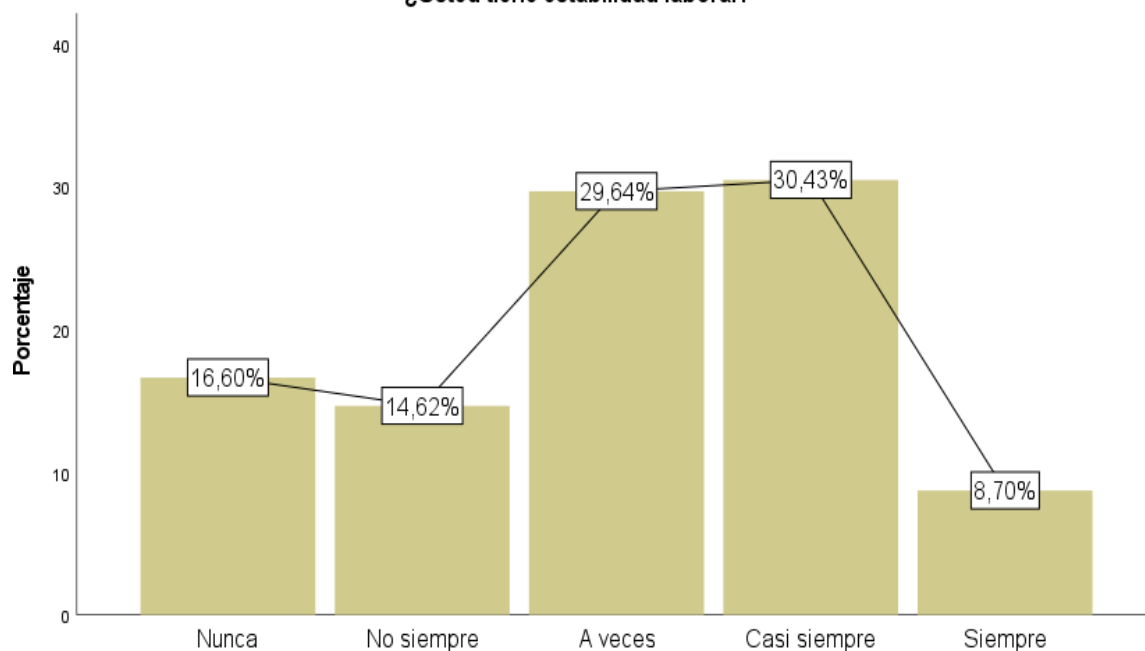
Tabla 49

¿Usted tiene estabilidad laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	16,6	16,6	16,6
	No siempre	37	14,6	14,6	31,2
	A veces	75	29,6	29,6	60,9
	Casi siempre	77	30,4	30,4	91,3
	Siempre	22	8,7	8,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 49

¿Usted tiene estabilidad laboral?



Interpretación:

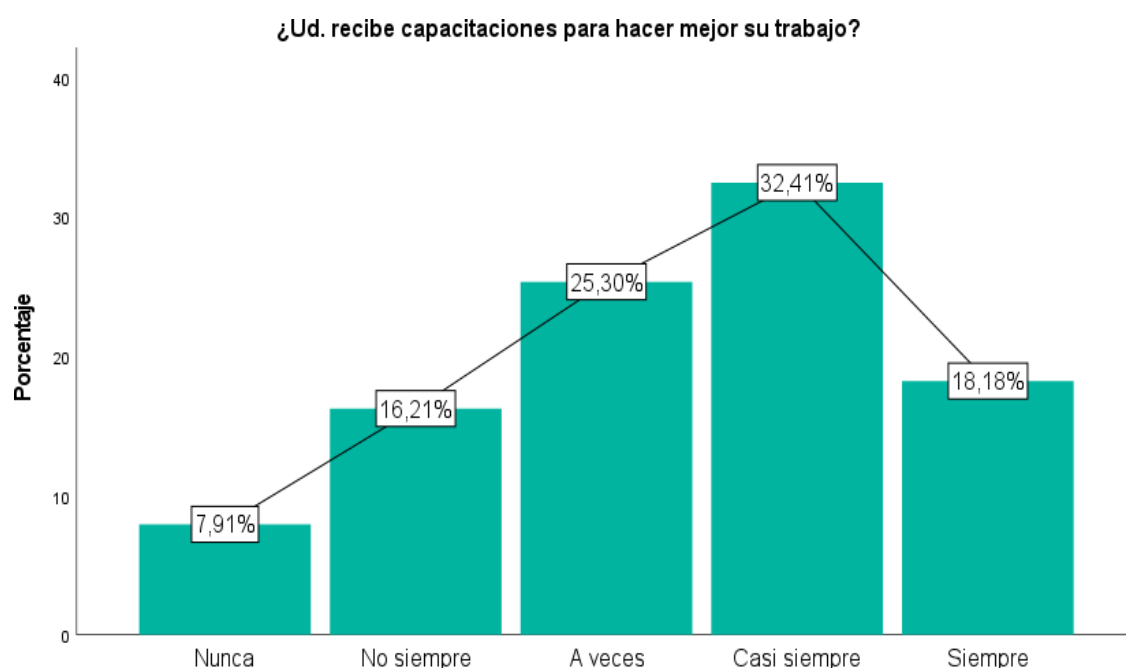
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 30.43% aseveranque casi siempre tiene estabilidad laboral, el 29.64% dicen que a veces, el 16.60% mencionan que nunca, el 14.62% indican no siempre y el 8.70% afirman que siempre tiene estabilidad laboral.

Tabla 50

¿Ud. recibe capacitaciones para hacer mejor su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,9	7,9	7,9
	No siempre	41	16,2	16,2	24,1
	A veces	64	25,3	25,3	49,4
	Casi siempre	82	32,4	32,4	81,8
	Siempre	46	18,2	18,2	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 50



Interpretación:

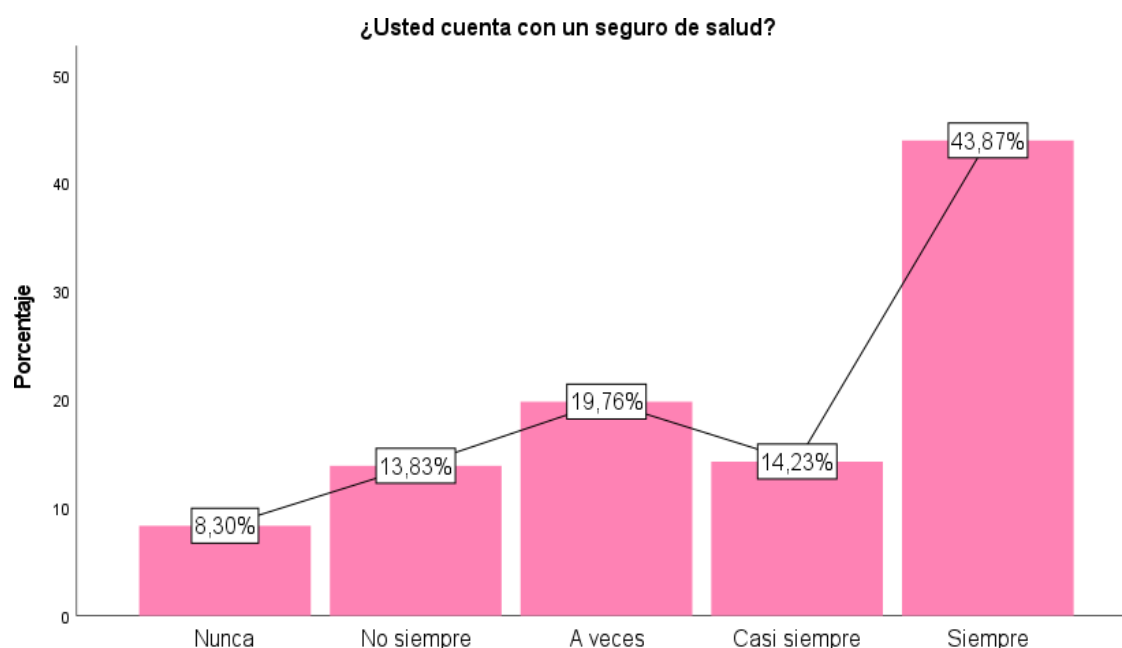
Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 32.41% aseveranque casi siempre reciben capacitaciones para hacer mejor su trabajo, el 25.30% dicen quea veces, el 18.18% mencionan siempre, el 16.21% indican no siempre y el 7.91% afirmanque nunca recibe capacitaciones para hacer mejor su trabajo.

Tabla 51

¿Usted cuenta con un seguro de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	35	13,8	13,8	22,1
	A veces	50	19,8	19,8	41,9
	Casi siempre	36	14,2	14,2	56,1
	Siempre	111	43,9	43,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 51



Interpretación:

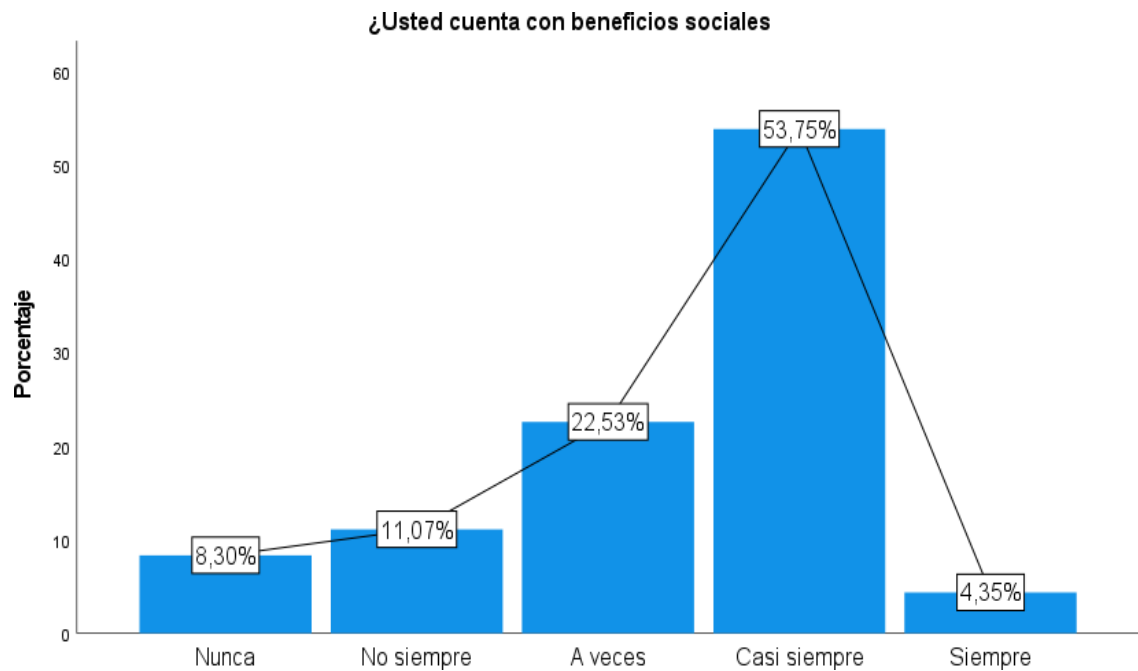
Las resultas de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 43.87% aseveranque siempre cuentan con un seguro de salud, el 19.76% dicen a veces, el 14.23% mencionan casi siempre, el 13.83% indican no siempre y el 8.30% aseveran que nunca cuentan con un seguro de salud.

Tabla 52

¿Usted cuenta con beneficios sociales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	8,3	8,3	8,3
	No siempre	28	11,1	11,1	19,4
	A veces	57	22,5	22,5	41,9
	Casi siempre	136	53,8	53,8	95,7
	Siempre	11	4,3	4,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 52



Interpretación:

Las resultados de informes estadística nos muestran de 253 encuestados, el 53.75% aseveranque casi siempre cuentan con beneficios sociales, el 22.53% dicen a veces, el 11.07% mencionan no siempre, el 8.30% indican que nunca y el 4.35% afirman que siempre cuentan con beneficios sociales.

4.3. Prueba de Hipótesis

Esta prueba de hipótesis se realizó con el parte estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el mismo que viene hacer un estadístico que mideo cuantifica esa sociedad o relación entre ambas variables continuas aleatorias parados que tienen una distribución no normal, cuya formula es la siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D = Diferencia entre los rangos x – yN = número de parejas de datos

ρ = Rho de Spearman

Hipótesis General

Ho: Con la implementación de un plan del Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, no se estarían optimizando los servicios de Tercerización que presta en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Ha: Con la implementación de un plan del Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, se estarían optimizando los servicios de Tercerización que presta en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Tabla 53

Correlaciones SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL Y SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN

			SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Eficiencia de los Servicios de Tercerización
Rho de Spearman	SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Eficiencia de los Servicios de Tercerización	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Interpretación:

En cuanto a resultados obtenidos, el test estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra que las variables sistema de conducta organizacional y servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 91.2% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que las variables de estudio están correlacionadas, donde concluimos que: Con la implementación de un plan del Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, se estarían optimizando los servicios de Tercerización que presta en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Hipótesis Específica 1

Ho: Con el análisis de las variables del Sistema de Conducta Organizacional no se estaría incrementando la eficiencia de los servicios de Tercerización que la empresa ECOSEM H presta en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Ha: Con el análisis de las variables del Sistema de Conducta Organizacional se estaría incrementando la eficiencia de los servicios de Tercerización que la empresa ECOSEM H presta en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Tabla 54

Correlaciones SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN

			SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Eficiencia de los Servicios de Tercerización
Rho de Spearman	SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Eficiencia de los Servicios de Tercerización	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Interpretación:

Conforme a resultados obtenidos, el test estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra que las variables sistema de conducta organizacional y eficiencia de los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 94.5% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que las variables de estudio están correlacionadas, donde concluimos que: Con el análisis de las variables del Sistema de Conducta Organizacional se estaría incrementando la eficiencia de los servicios de Tercerización que la empresa ECOSEM H brinda en la Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.

Hipótesis Específico 2

Ho: Con la Identificación de los factores que afectan negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco, no se mejoraría la operatividad del servicio.

Ha: Con la Identificación de los factores que afectan negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco, se mejoraría la operatividad del servicio.

Tabla 55

Correlaciones SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL Y FACTORES QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN

			SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Factores que afectan negativamente la presentación de los Servicios de Tercerización
Rho de Spearman	SISTEMA DE CONDUCTA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Eficiencia de los Servicios de Servicios de Tercerización	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

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

Interpretación:

Conforme a resultados obtenidos, el test estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra que las variables sistema de conducta organizacional y factores que afectan negativamente la prestación de los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 88.3% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que las variables de estudio están correlacionadas, donde concluimos que: Con la Identificación de los factores que afectan

negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco, se mejoraría la operatividad del servicio.

4.4. Discusión de Resultados

De acuerdo a nuestra investigación al establecer las relaciones la variables sistema de conducta organizacional servicios tercerización tienen un grado de correlación de 91.2% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos muestra sobre variables de estudio están correlacionadas, al cual se concluye que: al poner en práctica un plan del Sistema de Conducta Organizacional de ECOSEM-H, se estarían mejorando los servicios de que presta en empresa Minera El Brocal S.A. Pasco.

Por otro lado, las variables sistema de conducta organizacional y eficiencia de losservicios de tercerización tienen un grado de correlación de 94.5% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que la variable de estudio están correlacionadas, como conclusión decimos: Con el examen de las variable del Sistema de Conducta Organizacional se estaría acrecentando la eficacia de los servicios de Tercerización que la organización ECOSEM H proporciona en El Brocal S.A. Colquijirca-Pasco.

Como último variables sistema de conducta organizacional y eficiencia de los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 88.3% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que la variables de tesis están correlacionadas, al respecto se concluye que: Con la Identificación de los elementos que conmueven negativamente los servicios de ECOSEM-H, en El Brocal S.A. Colquijirca-Pasco, se mejoraría la operatividad del servicio.

Estos resultados podemos corroborar según (**Deisha Broomfield Thompson y Arlene Gonzales Castillo** Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (2007)., en su estudio el “Análisis escrito de diagnóstico de comportamiento organizacional en la autoridad reguladora de los sectores públicos”. Los componentes que han mediado en la alineación de la Conducta Organizacional de hoy fueron de escritura auténtico, pedagógico, legal, y psicosociales. Una poca rotación en los trabajadores fue base para crear una estructura, el cual obstaculiza el cambio organizacional. Por su parte **Sebastián André Pasten Fuenzalida** muestra la publicación de “Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entre lagos Ltda.”. *Universidad Austral de Chile (2010), en pre grado*. En conclusión, finaliza mencionando sobre la organización que fue examinada se extiende en un régimen organizacional de consultas en forma general.

En este sentido bajo lo mencionado anteriormente y analizado los resultados, confirmamos que sobre esta propuesta de un plan de Sistema de Conducta Organizacional en la empresa ECOSEM-H, se estaría perfeccionando los trabajos que desarrolla en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco.

CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general, las pruebas de las hipótesis respectivas tanto el general planteado como también según esto efectos del test estadístico más los coeficientes de correlación Rho de Spearman, las variable sistema de conducta organizacional y servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 91.2% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica en cuanto a las variable de tesis están correlacionadas, en la que concluye mencionando: Con la implementación de un plan Sistema Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, se quedarían perfeccionado los trabajos que se brinda a la empresa El Brocal S.A. Colquijirca-Pasco.
2. En los siguientes ítems que concierne a objetivos y hipótesis especifica 1 se comprobó en cuanto a las resultas del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables sistema conducta organizacional y eficiencia de los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 94.5% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que las variable de tesis están correlacionadas, en la que concluye que: El examen de las variable de Sistema de Conducta Organizacional se quedaría acrecentando esa eficacia de los trabajos de ECOSEM H., que brinda a El Brocal S.A. Colquijirca-Pasco.
3. Asimismo en los siguientes ítems referente a objetivos y hipótesis especifica 2 se comprobó las resultas del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, la variables sistema conducta organizacional y eficiencia de los servicios de tercerización tienen un grado de correlación de 88.3% y según el sig(bilateral) que es $0.000 < 0.05$ nos indica que las variable están correlacionadas, en la que concluye que: Con la caracterización de los elementos que conmueven negativamente los trabajos de ECOSEM-H, en la empresa el Brocal S.A. Colquijirca-Pasco.

4. Hay un entorno próspero en cuanto a aparición de problemas en esta organización: valores y obediencia no están abiertos a todos los órganos, no existe una buena determinación de las actividades del día, los componentes de mando son confusas, las permutas son eminentes.
5. En cuanto a la configuración de esta empresa es débil: por lo que se operan áreas con subordinados no identificados en el cargo, los trabajadores se encuentran un poco confusos para obedecer, la preexistencia de normas internas.
6. También se puede resaltar en la parte Organizativa, las habilidades de Recursos Humanos, en la empresa contratista, son insuficientes; también se pudo apreciar que existe una resistencia por parte de los asalariados a las permutas que se proponen. No se distingue adecuadamente al personal ingresante.

RECOMENDACIONES

1. Emplear el Programa de Conducta Organizacional propuesto. De igual como puntualiza los anexos mostrados en este estudio, poner en práctica y reconocimiento, con el fin de consolidar la coalición efectiva y hacer viable a ECOSEM-H., y beneficie con éxito a su aliado que es la empresa Minera el Brocal S.A., con el fin de conservar como una empresa líder de minería en el horizonte regional y nacional, con miras a un posicionamiento sustentable.
2. Forjar la permuta de los trabajadores, por medio de un plan de ascensos, por medio de adiestramientos y evaluaciones, se debe ir optimizando el avance de cada trabajador, ofreciendo como motivación una conducta de carrera en la organización.
3. Establecer un Método de Evaluaciones Periódicas, a todos los órganos de ECOSEM- H, con el propósito de poder estar al tanto el progreso en su amaestramiento perenne, luego, poder crear las correcciones necesarias. Al tomar en cuenta estas mediciones se arribará eficientemente y establecer de modo amables los talentos propios y llegar a precisar los cuadros de una forma correcta, valiendo el desempeño de todos los trabajadores.
4. Formular, elaborar y esbozar un programa de adiestramientos, dirigido al todo el conjunto de trabajadores:
 - a. Instrucciones hacia los nuevos integrantes.
 - b. Instrucciones sobre trabajo en equipo.
 - c. Instrucciones sobre conducción de conflictos.
5. Determinar y establecer una estructura organizacional adecuada. Para hacer realidad contar con la colaboración de todos los trabajadores; se deben precisar visiblemente un responsable en cada área de trabajo, para obviar problemas y

ambigüedades en las relaciones; impulsar ordenamientos en cuanto a las tareas y reglamentar las conductas.

6. Redefinir e establecer una instrucción organizacional apropiada. Como prioridad hay que instaurar en primera palabra, aquel componente muy fundamenta como es el caso de “valores ético”, para luego distinguir a los sujetos que posean y cuenten con los requisitos solicitados, luego instaurar una cultura propia por parte de todos los integrantes; iniciándose con una pre- evaluación acertada de los candidatos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, E. (s.f). Tercerización, descentralización productiva y Derecho del Trabajo. <http://derecho1 sociales.uba.ar/files/2015/04/Tercerizaci%C3%B3n.pdf>
- Bautista, G. C., Encarnación, O. G., Hernández G. y Flores E. (2013). Outsourcing (Tesis de pregrado, Puebla, México).
<http://imcp.org.mx/wpcontent/uploads/2013/10/CROSS-Form-2013-10.pdf>
- Broomfield, D. y Castillo, A. G. (2007). Análisis escrito de diagnóstico de comportamiento organizacional en la autoridad reguladora de los sectores públicos (Tesis de pre-grado, San José, Costa Rica).
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw Hill. “Compendio de normas sobre legislación laboral del régimen privado” (noviembre de 2015). En Ministerio del Trabajo. http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio_normas/COMPENDIO_NORMAS_LABORALES_MINTRA_nov_2015.pdf
- Cruz, J. (septiembre de 2015). Factores críticos del éxito en una transacción de tercerización. En DocSlide. <http://documents.tips/documents/factores-criticos-del-exito-enuna-transaccion-de-tercerización-1.html>
- Cuevas, D. (febrero de 2016). Importancia económica de la democracia. En Listindiario. <http://www.listindiario.com/puntos-devista/2016/02/11/407413/importancia-economica-de-la-democracia>
- Czischke, A. (noviembre de 2014). Factores clave para una tercerización logística exitosa. En Negocios Globales.
<http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=2140>
- Dailey, R. (2003). El contrato de Outsourcing.
https://works.bepress.com/daniel_echaiz/69/

- Falen, L. E. (diciembre de 2015). ¿Qué le espera a la economía peruana en el 2016?. En Semana Económica.
<http://semanaeconomica.com/article/economia/macroeconomia/175765-que-le-espera-ala-economia-peruana-en-el-2016/>
- “Gestión ambiental en las empresas, una nueva tendencia” (febrero de 2016). En Gestion. <http://gestion.pe/empresas/gestion-ambiental-empresas-nueva-tendencia-2154180>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. México: CENGAGE Learning.
- Hurtado, M. (2009). Comportamiento Organizacional en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la ciudad de Puno: Motivos de despidos entre los años 2006-2011 (Tesis de pre-grado, Puno, Perú). <https://es.scribd.com/doc/152477697/>
- Jiménez, L. G. (diciembre de 2008). La Tercerización en el Perú, En Actualidad Empresarial. http://aempresarial.com/web/revitem/4_8838_92597.pdf
“La economía del Perú entre las seis mejores del 2016, según los analistas” (febrero de 2016). En La república. <http://larepublica.pe/impresaeconomia/739355-laeconomia-del-peru-entre-las-seis-mejores-del-2016-segun-los-analistas>
- Lara, I. (junio de 2015). Los 6 contaminantes del calentamiento global: causas y consecuencias. En Hipertextual. <http://hipertextual.com/2015/06/calentamiento-global-contaminantes>
- Martínez, O. (2012). Outsourcing. Costa Rica: Universidad para la cooperación internacional.
- Obregón, T. M. (febrero de 2012). Los servicios de tercerización. En Actualidad Empresarial.

http://aempresarial.com/asesor/adjuntos/Regimen_de_las_trabajadoras_del_hogar.pdf

- Pasten, S. (2010). Análisis de las variables del comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos LTDA (Tesis de pre-grado, Santiago, Chile).
- Quesada, T. (2014). El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012 (Tesis de pre-grado, Lima, Perú).
- Vásquez, M. (2013). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento Organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011 (Tesis de post-grado, Chiclayo, Perú).
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM_V%C3%A1squez_Torres_MarthaLuz.pdf
- Ventura, G. S. (2016). Proyecto de aplicación para el servicio de fotocopiado en el poder judicial (Tesis de post-grado, Lima, Perú).
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_4ddba6833c7c22c5de707a0e15e1911f
- Vilela, M. (2007). Ley 29245, que regula los servicios de tercerización y su influencia en las CMAC. En Netbank Des.
<http://netbankdes.com/aplication/webroot/archivos/130320034614ley%2029245>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL
ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ECONOMÍA**

Hoja de indagación a personal de ECOSEM-H y
BROCAL S.A.

INDICACIONES: El siguiente interrogatorio la cual fue elaborado y que contiene un ligado de identificaciones que queremos saber, cada pregunta contiene cinco alternativas de respuestas, marca la respuesta que cree conveniente.

Gracias.

Escala de Likert:

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

VARIABLE 1: SISTEMA CONDUCTA ORGANIZACIONAL

Ítems	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	D1: Involucramiento laboral					
1	¿Tuviste la oportunidad de ascender alguna vez en su trabajo, aunque sea temporalmente?					
2	¿Tiene dificultad para resolver problemas en el trabajo?					
3	¿Se siente con fuerza física para realizar su trabajo?					
4	¿Considera como importante obedecer a sus superiores?					
5	¿Le cuesta trabajar con personas difíciles?					
6	¿Esta Ud. Satisfecho(a) con el trabajo que tiene?					
7	¿Como prefiere trabajar solo(a) o en equipo?					
8	¿Considera que sus compañeros y superiores le dan la libertad que Ud. desea para hacer su trabajo?					
9	¿Me involucro en la fertilidad de la empresa desde mi área laboral?					
	D2: Misión de la Institución					
10	¿Conozco la misión de la empresa?					

11	¿Tengo compromiso de apoyar la misión de la empresa?					
12	¿Usted sabe que sus compañeros conocen la misión de la institución?					
D3: Objetivo Institucional						
13	¿Conoce usted los objetivos institucionales de la empresa donde labora?					
14	¿En la labor que te situas se revisa si se están cumpliendo los objetivos y se hacen reajustes?					
15	¿En el área donde trabaja están siempre los supervisores o hay ausentismo?					
16	¿Usted en su trabajo ha tenido rotación en otra área?					
17	¿Usted en el trabajo tiene un alto grado de autoestima?					
18	¿Usted se identifica con su institución mediante su trabajo?					
19	¿Usted es empático y se lleva con todos sus compañeros de trabajo?					
20	¿usted demuestra actitud positiva con sus compañeros de trabajo?					
D4: Estrategias Institucionales						
21	¿Usted ha recibido charlas de cultura organizacional?					
22	¿Usted en el trabajo toma decisiones para resolver un problema?					
23	¿Usted se siente satisfecho en su trabajo?					
24	¿Usted está motivado para trabajar y cumplir los objetivos de la institución?					



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL
ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ECONOMÍA**

Hoja de indagación a personal de ECOSEM-H y
BROCAL S.A.

INDICACIONES: El siguiente interrogatorio la cual fue elaborado y que contiene un ligado de identificaciones que queremos saber, cada pregunta contiene cinco alternativas de respuestas, marca la respuesta que cree conveniente.

Gracias.

Escala de Likert:

Nunca	No siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: SERVICIO DE TERCERIZACIÓN

Ítems	PREGUNTAS	Nunca	No siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	D1: Empleo					
1	¿La organización requiere reglamentar todo para que los empleados hagan su trabajo?					
2	¿En cada área se transmite la historia de la empresa, se practican costumbres y se utilizan símbolos y lenguaje que son propios de la empresa, para fomentar su identificación con ella?					
3	¿Al momento de contratar nuevo personal, se busca que los candidatos tengan aptitudes similares al equipo de trabajo al que se va a adaptar?					
4	Marque todas las opciones en las que se capacita a los nuevos ingresantes para fortalecer sus capacidades:					
5	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores?					
6	¿La empresa trata de adaptarse y de adaptar a los empleados a los constantes cambios que se producen?					
7	¿En qué puestos de la empresa considera que hay mayor resistencia al cambio?					
8	¿Considera usted que el tipo de trabajo del servicio produce estrés?					
9	¿Ud. considera que el factor que más incide en el estrés que se genera en el área es?					

	D2: Comunicación					
10	¿Existe comunicación jefe-empleado, sobre las necesidades y dificultades que setienen para hacer el trabajo?					
11	¿Ud. considera que se comunica por teléfono y hablando en persona?					
12	¿Considera que se comunica por correo electrónico?					
13	¿Considera que la información que recibe (correos, pedidos, etc.) excede su capacidad de trabajo diario?					
14	¿Se siente un poco tenso o ansioso cuando tiene que comunicar o pedir algo?					
15	¿Ud. considera que tiene la libertad para expresar todo lo que piensa, en su trabajo?					
16	¿Comunica a sus compañeros de trabajo lo que considera que puede ayudar a mejorarlas tareas?					
17	¿La información del trabajo se comparte con todos los miembros del área?					
	D3: Supervisión					
18	Aparte de las metas que tiene que cumplir su área. ¿Ud. tiene que cumplir tareas personales?					
19	¿El jefe utiliza premios o castigos para incentivar al personal?					
20	¿El jefe se fastidia si el personal a su cargo no hace las cosas como les indicó?					
21	¿El jefe trata de explicar a su personal, los objetivos que se buscan cumplir con el trabajo?					
22	¿El jefe está pendiente de las preocupaciones y necesidades del personal?					
23	¿Cuándo sus superiores le dan una orden Ud. la cumple por qué razón?					
24	¿los jefes realizan supervisiones continuas de los trabajos realizados?					
	D4: Condiciones laborales					
25	¿Usted tiene estabilidad laboral?					
26	¿Recibe usted capacitaciones para hacer mejor su trabajo?					
27	¿Usted cuenta con un seguro de salud?					
28	¿Usted cuenta con beneficios sociales					

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sistema de Conducta Organizacional de La Empresa ECOSEM-H. Para Optimizar los Servicios de Tercerización que presta en Sociedad Minera El Brocal S.A.A., Pasco – 2021-2022.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
<p>¿De qué manera el Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H permite optimizar los servicios de Tercerización que presta en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué variables del Sistema de Conducta Organizacional influyen en el incremento de la eficiencia de los servicios de Tercerización, que la empresa ECOSEM-H brinda en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco?</p> <p>¿Cuáles son los elementos que afectan negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H en Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco?</p>	<p>Determinar un programa de Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, que permita mejorar los servicios de Tercerización que brinda en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Analizar las variables del Sistema de Conducta Organizacional que influyen en el incremento de la eficiencia de los servicios de Tercerización que la empresa ECOSEM-H presta en la Sede Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.</p> <p>Identificar los factores que afectan negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en Sede Sociedad Minera El Brocal S.A. Pasco.</p>	<p>Con el desarrollo de un programa del Sistema de Conducta Organizacional de la empresa ECOSEM-H, se estarían optimizando los servicios de Tercerización que brinda en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco.</p> <p style="text-align: center;">HIPOTESIS ESPECIFICO</p> <p>Con el análisis de las variables del Sistema de Conducta Organizacional se estaría incrementando la eficiencia de servicios de Tercerización que la empresa ECOSEM H presta en la empresa minera El Brocal S.A. Pasco.</p> <p>Con la Identificación de los factores que afectan negativamente la prestación de los servicios de Tercerización de la empresa ECOSEM-H, en la empresa Minera El Brocal S.A. Pasco, se mejoraría la operatividad del servicio.</p>	<p>V.I.</p> <p>Sistema de Conducta Organizacional.</p> <p>V.D.</p> <p>Servicios de Tercerización.</p>	<p>-Grado de uso de premios o castigos para promover el cumplimiento.</p> <p>-Grado involucramiento de seguidores con las metas.</p> <p>-Nivel de atención a los preocupaciones y necesidades de sus seguidores.</p> <p>-Nivel de intención para compartir la información con los trabajadores.</p> <p>-Grado capacitación para realizar tareas específicas y repetitivas.</p> <p>-Cantidad empleados a cargo del jefe.</p> <p>-Grado de innovación.</p>