



UNIVERSIDAD ESAN

**SUBCULTURAS EN EMPRESAS DE SERVICIOS CON PERSONAL DESTACADO A
EMPRESAS CLIENTES Y OFICINAS PRINCIPALES: EL CASO EVERIS PERÚ**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los
requerimientos para obtener el grado de Magíster en Organización y Dirección de
Personas
por:**

Cynthia Avellaneda Rengifo (1508554) _____

Cinthia Rojas Castillo (1504735) _____

Julissa Sotomayor Chávez (1313399) _____

**Maestría en Organización y Dirección de Personas
MAODP 2015-2**

Lima, 28 de agosto del 2017

RESUMEN:

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar los tipos de subculturas organizacionales entre los colaboradores que laboran en empresas de servicios asignados a sus oficinas principales y asignados a empresas clientes. Se realizó en la empresa de servicios de tecnología everis Perú, la cual se caracteriza por la asignación de colaboradores a empresas clientes de forma permanente por al menos dos años consecutivos, estrategia que ha llevado al negocio a crecer y posicionarse dentro de su Sector.

Se aplicó una metodología mixta que combinó el enfoque cuantitativo y cualitativo. Esto implicó la recolección, análisis e integración de los datos obtenidos a través del Cuestionario OCAI; y la obtención de información a través de entrevistas a profundidad.

La muestra por analizar está conformada por 300 colaboradores que cuentan con un (01) año a más de permanencia continua dentro de la empresa, pertenecientes al grupo de tipo "Staff", específicamente colaboradores que cumplen el rol de Programadores de Tecnología. Estos 300 colaboradores se dividen en ciento cincuenta (150) asignados a oficinas principales y ciento cincuenta (150) a empresas clientes.

Los resultados indicaron que en el caso de los colaboradores de everis Perú asignados a sus oficinas principales y a las empresas clientes, predominan tres tipos de culturas organizaciones según la locación del colaborador. Se presenta el análisis detallado sobre esta realidad considerando variables de Edad, Género y Tiempo de Permanencia; así como Sector y Cliente al que los colaboradores prestan servicio.

Finalmente, se destacan las propuestas de mejora, recomendaciones y conclusiones derivadas de esta investigación. Además de presentarse como una oportunidad para investigar la diversidad de enfoques en el estudio de la Cultura Organizacional, este estudio tiene la particularidad de permitir ahondar en las peculiaridades de una empresa con un modelo de negocio que facilita la existencia de varias subculturas.

Resumen elaborado por los autores