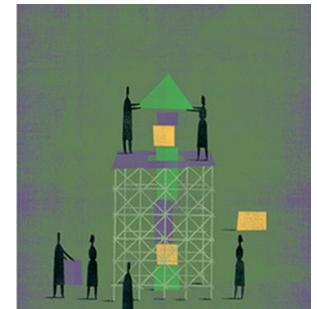


# Comportamiento Organizacional



Edgar Kausel  
[ekausel@uc.cl](mailto:ekausel@uc.cl)

Escuela de Administración  
PUC

# “FORTUNE 100’S BEST COMPANIES TO WORK FOR”

- 2021: – 1: Cisco Systems, 2: Salesforce.
- 2020: – 1: Hilton, 2: Ultimate Software.
- 2019: – 1: Hilton, 2: Salesforce.
- 2018: – 1: Salesforce, 2: Wegmans.
- 2017 – 1: Google, 2: Wegmans.
- 2016 – 1: Google, 2: Acuity Consulting.
- 2015 – 1: Google, 2: Boston Consulting Group.
- 2014 – 1: Google, 2: SAS
- 2013 – 1: Google, 2: SAS
- 2012 – 1: Google, 2: Boston Consulting Group.
- 2011 – 1: SAS, 2: Boston Consulting Group.
- 2010 – 1: SAS, 2: Edward Jones.
- 2009 – 1: Netapp, 2: Edward Jones.
- 2008 – 1: Google, 2: Quicken Loans.
- 2007 – 1: Google, 2: Genentech



- Única empresa que se ha mantenido en los primeros 12 lugares durante los últimos 17 años !
- 2005: 1°
- 2006: 2°
- 2007: 3°
- 2008: 3°
- 2009: 5°
- 2010: 3°
- 2011: 3°
- 2012: 4°
- 2013: 5°
- 2014: 12°
- 2015: 7°
- 2016: 4°
- 2017: 2°
- 2018: 2°
- 2019: 3°
- 2020: 3°
- 2021: 3°



- Cadena de supermercado
- 99 tiendas en el área del Atlántico de EEUU.
- En las tiendas hay prácticamente de todo: 500 variedades de quesos, librerías, playgrounds.
- En atención a clientes, en varios rankings aparece como la empresa de retail mejor evaluada.



- Cierta evidencia indica que la satisfacción de los clientes pasa por la de los empleados más visibles (“se ven genuinamente contentos trabajando ahí”).
- Por qué?
  - Salarios y pago por hora entre los más altos del país.
  - Ha invertido cerca US\$ 60 millones en becas universitarias en los últimos 10 años.
  - Tiene una fuerte preocupación y orientación a la personas.



- Esto hace que los costos relacionados con personas sean altos (16% de las ventas vs. 12% de competidores).
- Sin embargo, Wegmans tiene un 6% de rotación vs. 19% de los competidores.



- Los empleados también tienen libertad de aportar ideas que ellos crean puedan hacer feliz a los clientes.
- El gerente de operaciones dijo, medio en broma: “Somos una compañía de US\$ 4 billones manejada por cajeros de 16 años”

# EMPRESAS CON PRÁCTICAS ORIENTADAS A LAS PERSONAS TIENEN UN MEJOR RENDIMIENTO FINANCIERO (Fulmer, Gerhart, & Scott).

*Median Return on Assets, Market-to-Book Ratios, and Z-Statistics Testing the Equality of Distributions Using the Wilcoxon Matched-Pairs Signed Ranks Test For Selected Companies in the Fortune "100 Best Companies to Work for in America," published January 12, 1998, and Matching Companies 1995-2000*

Year	Portfolio median return on assets			Portfolio median market-to-book ratio		
	100 Best	Matched firms	Z statistic	100 Best	Matched firms	Z statistic
1995	9.86%	7.11%	0.41	3.69	2.64	0.92
1996	10.09%	8.17%	0.96	4.20	3.05	1.57
1997	10.78%	7.76%	3.23**	4.91	3.18	2.49*
1998	9.03%	6.65%	2.66**	4.34	2.32	2.62**
1999	9.15%	7.64%	1.76†	4.43	2.77	2.23*
2000	7.93%	6.96%	1.68†	5.40	2.17	2.34*

*Note:* Sample sizes range from 43 to 50 for ROA, and 39 to 48 for market-to-book ratio as result of missing data and delisting due to mergers, etc., with generally smaller sample sizes in later years.

†p < .10   \*p < .05   \*\*p < .01  
Retorno de Activos

Razón Valor Libro-Valor de Mercado (BTM)

# Objetivo General

En este curso se estudiarán desde la perspectiva sistemática los factores que permiten describir, comprender y explicar el comportamiento de las personas en las organizaciones. Así, el curso se focalizará en los procesos cognitivos, afectivos y conductuales que se relacionan con el desempeño y el sentido de bienestar laboral.

# CONTENIDOS

- **UNIDAD 1: Fundamentos del comportamiento organizacional.**

- Definición del comportamiento organizacional.
- Método científico y comportamiento organizacional.
- Desempeño laboral.
- Satisfacción y bienestar laboral.

# CONTENIDOS

- **UNIDAD 2: Procesos a nivel individual**

- Inteligencia
- Personalidad
- Motivación

# CONTENIDOS

## **UNIDAD 3: Procesos a nivel grupal**

- Grupos de trabajo.
- Equipos de trabajo.

# METODOLOGÍA

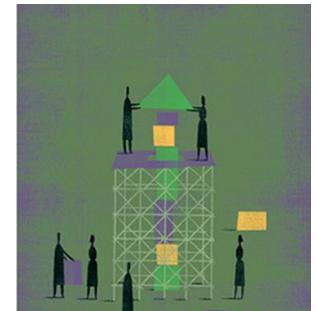
- Clases expositivas.
- Ejercicios y casos.
- Discusión en clases.
- Actividades de trabajo en equipo

# FECHAS IMPORTANTES

- **Control 1: Jueves 31 de Marzo 10:00**
- **Prueba 1: Jueves 7 de Abril 11:30**
- **Control 2: Jueves 21 de Abril, 10:00**
- **Control 3: Jueves 12 de Mayo, 10:00**
- **Prueba 2: Jueves 26 de mayo, 11:30.**
- **Control 4: Jueves 16 de Junio, 10:00.**
- **Examen: Martes 6 de Julio, 10:00.**

# EVALUACIÓN

- 30% Controles (4 en total)
- 20% Prueba 1
- 20% Prueba 2
- 30% Examen



# Comportamiento Organizacional

Edgar Kausel

Escuela de Administración  
PUC