



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la
empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil**

AUTORA:

Quintana Lainez, Alice Laylin

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Licenciada en Psicología
Organizacional**

TUTOR

Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
28 de Agosto del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Quintana Lainez Alice Laylin**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Agosto del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Quintana Lainez, Alice Laylin

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Agosto del año 2019

LA AUTORA

f. _____
Quintana Lainez, Alice Laylin



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Quintana Lainez, Alice Laylin**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Agosto del año 2019

LA AUTORA:

f. _____
Quintana Lainez, Alice Laylin



Guayaquil, 27 de agosto del 2019

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	REDISEÑO DE LA CULTURA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAFELIFE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.doc (D55043033)
Presentado	2019-08-26 21:20 (-05:00)
Presentado por	alycs2009@live.com
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.urkund.com
	0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema:

Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil

Estudiante: Quintana Lainez, Alice Laylin

Docente Tutor: Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. CL. ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO, MGS.
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. ORG. SOFÍA VIVIANA CARRILLO SALDARREAGA, MGS.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. BELÉN ELIZABETH CABEZAS CORDOVA, MGS
DOCENTE REVISOR

ÍNDICE

RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	2
1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
1.1 Cultura organizacional.....	3
1.2 Comportamiento Organizacional.....	5
1.3 Comunicación Organizacional.....	7
2 DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	8
2.1 Personal.....	8
2.2 Estructura	8
2.3 Procesos	9
3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	9
3.1 Responsables	9
3.2 Recursos.....	10
3.3 Metodología	10
CONCLUSIONES	12
REFERENCIAS	13

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad realizar una intervención a través de un Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional en la empresa SAFELIFE; las personas que estarán encargadas de este proceso cambio serán Alberto quien se desempeña como Gerente General y el consultor/a de Talento Humano. Guiándonos por el diagnóstico realizado se pudo evidenciar, que existe problemas en la cultura, liderazgo, comunicación, comportamiento, y esto deriva en la rotación y malestar de los empleados. Por las problemáticas planteadas anteriormente fue necesario crear estrategias que ayuden a los colaboradores a tener una fidelización con la empresa, esto se logra a través de una intervención en la cultura, además de crear capacitaciones para los altos mandos en lo que respecta al liderazgo, también canales que ayuden a una comunicación efectiva. Para todo esto se siguió una estructura, ya en la planificación se mencionará los responsables, recursos y metodología, finalizando con las conclusiones. Todo esto tendrá un beneficio para las personas que conforman la empresa SAFELIFE.

Palabras claves: *Cultura Organizacional, Liderazgo, Comportamiento, Comunicación interna, Capacitación, Estrategias.*

INTRODUCCIÓN

SAFELIFE es una empresa que tiene sus inicios en el año de 1978, teniendo como objetivo cubrir los problemas de Seguros de vida dentro del país. El líder de esta organización es Don Jorge, quien es un empresario visionario; él tiene tres hijos: Carlos, Romina y Daniel. Para la creación de la misma, Don Jorge invierte todo su patrimonio, lo cual hace que al momento de tomar decisiones sea prudente para evitar riesgos.

La organización comenzó con una plantilla de 5 trabajadores entre ellos figuraba él como gerente general y su hijo Carlos como uno de los asesores comerciales; a medida que pasaba el tiempo la empresa fue creciendo en ventas debido a la demanda que existía en el mercado, como no existía un departamento de Talento Humano, Don Jorge se vio en la necesidad de contratar los servicios de una consultora ya que el personal se encontraba insatisfecho por la sobrecarga laboral. Se hizo un diagnóstico y se contrató personal extra.

Al transcurrir los años apareció competencia, lo cual hizo que Don Jorge se planteara nuevas estrategias para seguir liderando en el mercado, para realizar estas acciones, afectó el sistema de bonos, incentivos y comisiones que se tenía para el personal. Esto provocó que los colaboradores de mandos medios y mandos de apoyo no estén conformes, lo cual representaba bajas para la empresa y todo el personal que renunciaba se iba a la competencia llevándose los conocimientos.

Ahora la empresa cuenta con 60 colaboradores, está al mando de Carlos hijo de Don Jorge, los procesos son informales y esto hace que la comunicación sea deficiente, el espacio ergonómico no es el correcto, aun no existe un departamento de Talento Humano como tal, se pierden clientes, sin embargo, en el segundo semestre del 2017 se ha detectado una mejoría. Carlos decide contratar una consultora con el poco capital que le queda, teniendo en cuenta que las estrategias de mejora que brinde la consultora no deben generar gastos.

Todo este análisis ayudará para llevar a cabo este trabajo y detectar las estrategias que se pueden implementar para dar una mejora a la organización.

1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Cultura organizacional.

Según Chiavenato (2006), define a la cultura organizacional como un: “conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores y expectativas que comparten todos los miembros de la organización”.

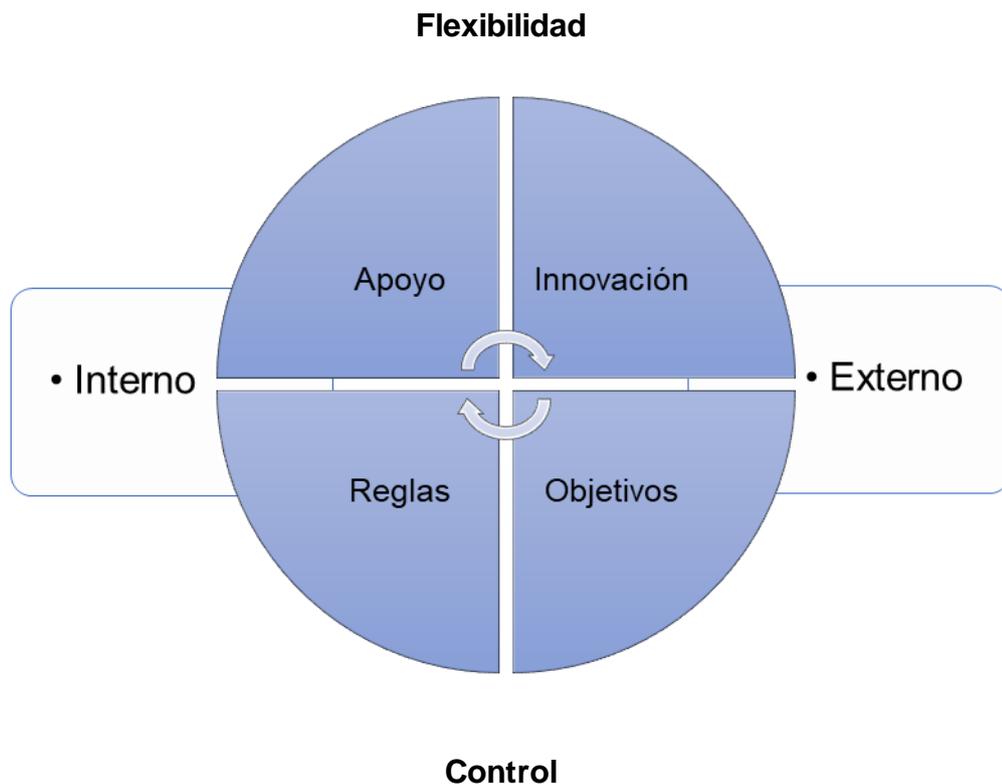
La cultura organizacional engloba el trato de los colaboradores entre ellos, con sus clientes y el medio exterior, además de como desarrollan sus actividades dentro de la organización. Cabe recalcar que cada persona posee autonomía en el momento de compartir ideas, tomar decisiones y emitir criterios. Todo esto nos va a ayudar con el compromiso que siente el colaborador con la empresa ya que se ve influenciado por la manera de liderazgo que se tenga.

Es muy importante la cultura dentro de una organización ya que mediante esta se podrá divisar problemas que mediante un buen diagnóstico se efectúe estrategias de mejora. Es significativo trabajar en equipo ya que esto hará que el rendimiento y desempeño sea mucho más productivo para llegar al objetivo planteado por la organización.

Todo colaborador aprecia el valor que se le da dentro de la organización, esto va a generar una huella significativa para que se encuentre motivado, satisfecho lo cual va a influir para obtener resultados favorables para la empresa. Toda organización debe preocuparse por el desarrollo y mejora de las habilidades y competencias de cada individuo dentro de esta, para que de esta manera exista una fidelización por parte de los empleados.

Es importante desarrollar la cultura de la compañía, buscando potencializar al máximo el talento de los colaboradores, ya que esto va a influir en el comportamiento y puede ser utilizado como estrategia de crecimiento.

Existen diferentes tipos de culturas según Cameron y Quinn (2006) detalladas a continuación:



Cultura de innovación: Como su nombre lo dice se basa en la innovación, creatividad, emprendimiento, iniciativa y libre criterio. Se piensa que con esta cultura se alcanza el cumplimiento de los objetivos. El tipo de líder es alguien que toma riesgos, tiene visión y es innovador.

Cultura de objetivos: Se basa en ser muy competitivos, en posicionarse en el mercado y el cumplimiento de metas para mantener una productividad alta, suelen ser muy agresivos para buscar resultados para la organización.

Cultura de reglas: Tienen una estructura formal, se basan en procedimientos, reglas y procesos para alcanzar sus objetivos, esto va a determinar la eficiencia y efectividad para el cumplimiento de metas.

Cultura de apoyo: Aquí el colaborador es de suma importancia, las metas, valores y objetivos son compartidos. El tipo de liderazgo es paternalista.

Se evidencia que en la empresa SAFELIFE se maneja una cultura de objetivos ya que se enfocan en la competitividad y productividad, que hace que tenga un enfoque hacia lo externo y teniendo mucho control dejando de

lado a los colaboradores, es por esto que ellos no se sienten cómodos dentro de la empresa, ya que tienen como desarrollarse dentro de la misma.

1.2 Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. (Chiavenato, 2009, p. 6).

La motivación es influenciada por la personalidad del individuo, esto quiere decir que es un proceso interno y propio de cada persona, este proceso interno va a influenciar de forma positiva o negativa al momento de ejecutar una acción hacia el cumplimiento de meta u objetivo.

Es importante que en cada aspecto se trate de plantear metas para lograr que la persona se encuentre motivada. En el caso del aspecto laboral, es necesario identificar los aspectos que influyen de forma positiva en la motivación de los colaboradores para que logren tener un alto rendimiento en la organización.

Robbins (2004) señala que “la motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual”.

La motivación laboral de los colaboradores va a depender del conjunto de fuerzas internas y externas, lo cual va a permitir que aumenten los esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales planteados. La motivación es la fuerza que direcciona y mantiene el comportamiento humano tanto en su vida personal como profesional.

La motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos o en la organización. Los colaboradores tienen diferentes preferencias en tres elementos de la motivación los que son la dirección y enfoque de la conducta, el nivel

del esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. (Newstrom, 2011)

Existen diversos factores que influyen en la motivación, es por esta razón que es necesario determinar cuáles son los factores y así determinar las estrategias a utilizar para que permitan a los colaboradores estar motivados logrando un mayor rendimiento y eficacia en el cumplimiento de las metas propuestas.

Es por esta razón que es necesario determinar los factores que causan mayor motivación en los colaboradores, si bien la motivación es diferente en cada persona, se puede determinar el factor causante del alto grado de motivación en un individuo. Aplicando incentivos o reconocimientos para que logren cumplir con los objetivos establecidos a totalidad.

En el ámbito laboral, a un colaborador le puede motivar la remuneración o bonificaciones que pueda percibir, mientras que para otros colaboradores puede ser causa de mayor motivación el reconocimiento que puedan recibir por el trabajo realizado. Es por esta razón que es importante identificar los aspectos que influyen en la motivación de los colaboradores para implementar planes de acción que permitan un excelente desempeño en la organización.

Los factores de motivación son pieza principal para que un colaborador tenga un alto grado de satisfacción y rendimiento en la organización, de manera que tanto la organización como el individuo se beneficien. Es importante que las organizaciones, tomen en cuenta, los factores motivacionales, ya que va a permitir la fidelización de los colaboradores.

La motivación influye en el comportamiento de los colaboradores en la empresa SAFELIFE, de manera negativa en el desarrollo de las funciones. Para identificar las necesidades de los colaboradores, debido a que todos no tienen las mismas necesidades o no tienen los mismos factores para lograr su motivación, es importante realizar un estudio a fondo que permita identificar las problemáticas, preferencias o logros que tienen, de esta manera se puede analizar diferentes opciones de motivación.

1.3 Comunicación Organizacional

La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral y horizontal. (Chiavenato, 2009, p. 321).

La comunicación organizacional es trascendental porque gracias a esta se definirá el éxito o fracaso de una compañía, claro está que hay que tener en cuenta que cada colaborador piensa y siente diferente, por lo que no va a ser un trabajo fácil el comunicarse, sin embargo, si se trabaja en equipo obtendremos excelentes resultados.

La comunicación en una organización muchas veces tiene relación con la estructura que tiene la empresa. Es por eso que se busca una equidad entre el individuo y los directivos. Para que exista un rendimiento favorable es indispensable una buena comunicación organizacional. Si se toma en cuenta todo esto se van alcanzar las metas y se tendrá una mejor imagen corporativa.

Chiavenato (2009) afirma que “en un entorno globalizado y competitivo, las organizaciones utilizan los equipos para enfrentar problemas complejos. Así, cuando las actividades de los equipos son difíciles, todos sus miembros deben compartir información en una estructura descentralizada para resolver eficazmente los problemas.”

Según Chiavenato (2009) menciona tres tipos de comunicación:

Las comunicaciones descendentes: Se da desde los altos rangos jerárquicos hasta el personal operativo, trata de buscar empatía para solucionar problemas. Su comunicación es por medio de conversaciones, publicaciones, reuniones, llamadas, correos electrónicos, cartas y manuales.

Las comunicaciones ascendentes: Se da desde los subordinados hasta los niveles gerenciales, se utilizan reuniones, encuestas y formularios para emitir sugerencias.

Las comunicaciones horizontales: Se da entre colegas de una manera lateral. Tiene como objetivo no solo informar, sino también apoyar y coordinar actividades.

2 DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS

A continuación del diagnóstico hecho en la empresa SAFELIFE, se procederá a determinar las estrategias, las cuales estarán enfocadas en la cultura, comportamiento y comunicación organizacional, porque toda compañía necesita un plan estratégico para mantenerse en el mercado.

2.1 Personal

Una de las estrategias que se llevará a cabo a nivel personal son capacitaciones para los gerentes de la empresa sobre el liderazgo, de esta manera podrán adquirir competencias que los ayuden a desenvolverse mejor con sus colaboradores y así mejorar el desempeño laboral.

Otra de las estrategias a nivel de personal, es crear planes de sucesiones de carrera y el plan de sucesión del líder. Esto nos ayudará a que los colaboradores se sientan valorados, a fijar objetivos y a planificar acciones; todo esto conllevará a disminuir la rotación.

2.2 Estructura

En lo que respecta a la estructura de la empresa SAFELIFE, se considera que posee una estructura lineal ya que la toma de decisiones solo la tiene una persona, esto hace que exista poca motivación, lo cual va a derivarse en el malestar de los colaboradores.

Como segunda estrategia dentro de la estructura, es crear modelos de comunicación que ayudarán a los colaboradores a sentirse escuchados y a mantener canales de comunicación formales dentro de la empresa. También se puede implementar hacer reuniones mensuales en donde los

trabajadores puedan expresar sus opiniones y se den a conocer como avanza el crecimiento de la empresa o en este caso noticias de la misma, de esta forma se evita hacerlo en la fiesta fin de año.

2.3 Procesos

Se propone hacer un rediseño en la estructura organizacional empezando por crear un organigrama, además de un manual de cargos donde se tendrá que determinar competencias y funciones de acuerdo al puesto para que no exista una sobrecarga de tareas.

También se debe trabajar en la realización de un ajuste en la cultura organizacional, ya que como se mencionó en el diagnóstico según Cameron y Quinn posee una cultura de objetivos. Dicha cultura debería cambiarse a una de innovación lo cual beneficiaría no sólo a los colaboradores, sino a la organización en general.

3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

3.1 Responsables

Los responsables que estarán encargados del rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE serán el Gerente General en conjunto con el consultor/a de Talento Humano. Ellos tendrán el compromiso y la responsabilidad de que se produzca un cambio dentro de la organización a través de las estrategias planteadas y además de su respectiva implementación.

En lo que respecta al liderazgo va a estar enfocado en Alberto quien pasaría a tomar el mando de Gerente General en la organización, el tendrá que asistir a capacitaciones para que así pueda ejercer de manera correcta en los mandos medios y operativos, ya que en estos se evidencia que no existe una comunicación efectiva y ayudará a evitar malestares en los colaboradores. Quienes estarían a cargo de la difusión del Plan de Comunicación sería el consultor/a de Talento Humano.

Para que un cambio ocurra en la empresa y sobre todo en la cultura de esta, tiene que empezar por los mandos altos en este caso el gerente general, a

través se dará el cambio en los colaboradores. Se debe tener en claro cuáles son las funciones de cada trabajador para que no exista una sobrecarga.

3.2 Recursos

Una empresa que no se administra adecuadamente no tiene posibilidades de subsistencia. No olvidemos, que cuando hemos hablado de administración, hemos hecho hincapié en que los recursos de una organización empresarial están constituidos por las personas que colaboran en ella por sus recursos económicos y financieros, por sus recursos técnicos y de información y por sus recursos materiales; pues administrar una empresa significa manejar óptimamente todos los recursos mencionados. (Garcés, 1999, p. 22).

Para cumplir con las estrategias descritas y que exista un cambio en la organización se requerirá en su totalidad al Recurso Humano, tanto como colaboradores y jefes; además de la ayuda de la consultora.

Los Recursos Materiales y Técnicos van a variar según la actividad que se vaya a realizar dentro de la empresa, aquí es donde nos daremos cuenta cuales son las estrategias óptimas que nos funcionarán.

Como se pide que el cambio que se vaya a realizar no represente un gasto económico para la organización, se utilizarán las instalaciones de la empresa para llevar a cabo los procesos descritos anteriormente, se debe tener en cuenta que sea un espacio óptimo para las capacitaciones y demás.

3.3 Metodología

La metodología de investigación que se utilizará será mixta, esto quiere decir que será cualitativa y cuantitativa. En lo que refiere a la comunicación interna se realizarán encuestas a los colaboradores para obtener con mayor precisión en dónde se debe trabajar de inmediato. Así con estos resultados se daría a conocer el Plan de Comunicación y se hará un feedback respectivamente.

Para realizar un manual de funciones para que no exista sobrecarga de trabajo y estén bien definidas las funciones de cada cargo, necesitaremos de entrevistas para definir las. Así como también las necesitaremos para hacer los planes de sucesiones. Todo esto ayudará a la gestión del cambio en la compañía.

CONCLUSIONES

Para finalizar con el estudio de este caso, se tiene que tener presente que el colaborador es el eje principal de una organización; es por esto que la cultura que tenga la empresa va a influenciar en la motivación y el desempeño. La cultura esta relacionada mucho con el comportamiento del trabajador, por este motivo es importante tener establecida una cultura de innovación en lo que los empleados puedan apropiarse y su productividad aumente.

Para que todo esto funcione se necesita contar con un buen desarrollo del liderazgo, ya que de esto dependerá el éxito de la organización, para que los colaboradores también se sientan comprometidos.

La comunicación es una parte esencial en la organización, ya que nos va a permitir un intercambio de información y de está dependerá que sea la adecuada para generar un buen vínculo entre empleador y empleado. No tener establecido canales de comunicación creo malestar e incertidumbre en la empresa SAFELIFE.

El cumplimiento de todas las estrategias planteadas hará que la empresa tenga menos rotación, se conseguirá colaboradores motivados y comprometidos, obteniendo un cambio para el bienestar de todos; no hay que olvidarse de hacer un seguimiento.

El mundo actual en el que estamos sumergidos está en constante cambio por la globalización, para que una empresa se mantenga en el mercado es necesario que se actualice, que se encuentren en constante capacitación, que innoven y sobre todo que no se queden estancados en la “zona de confort”, siempre hay algo que aprender o mejorar.

REFERENCIAS

- Cameron y Quinn (2006). Diagnosing and changing organizational culture (edición revisada). Jossey-Bass. Estados Unidos.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Garcés, C. M. (1999). Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa. Universidad Iberoamericana.
- Newstrom (2011). La Motivación Laboral: Recuperado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21866/Capitulo3.pdf>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **QUINTANA LAINEZ, ALICE LAYLIN**, con C.C: # **2450348137** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de Agosto** de **2019**

f. _____

Nombre: **Quintana Lainez, Alice Laylin**

C.C: **2450348137**

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional de la empresa SAFELIFE de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Quintana Lainez, Alice Laylin		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de Agosto de 2019	No. DE PÁGINAS:	22 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura Organizacional, Comunicación Organizacional, Comportamiento Organizacional		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Cultura Organizacional, Liderazgo, Comportamiento, Comunicación interna, Capacitación, Estrategias.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo tiene como finalidad realizar una intervención a través de un Rediseño de la Cultura y Comunicación Organizacional en la empresa SAFELIFE; las personas que estarán encargadas de este proceso cambio serán Alberto quien se desempeña como Gerente General y el consultor/a de Talento Humano. Guiándonos por el diagnóstico realizado se pudo evidenciar, que existe problemas en la cultura, liderazgo, comunicación, comportamiento, y esto deriva en la rotación y malestar de los empleados. Por las problemáticas planteadas anteriormente fue necesario crear estrategias que ayuden a los colaboradores a tener una fidelización con la empresa, esto se logra a través de una intervención en la cultura, además de crear capacitaciones para los altos mandos en lo que respecta al liderazgo, también canales que ayuden a una comunicación efectiva. Para todo esto se siguió una estructura, ya en la planificación se mencionará los responsables, recursos y metodología, finalizando con las conclusiones. Todo esto tendrá un beneficio para las personas que conforman la empresa SAFELIFE.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-39500047	E-mail: alycs2009@live.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4- 2209210 ext. 1413 – 1419		
	E-mail: sofia.carrillo @cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			