



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO**

TÍTULO: Análisis de caso: “MAKABA”

AUTOR (A):

Concha Álvarez, Lida Eugenia

Licenciada en Psicología Organizacional

Guayaquil, Ecuador

Febrero del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Psicología Organizacional

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MAKABA" de Psicología Organizacional fue realizado en su totalidad por **Concha Álvarez Lida Eugenia** como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco

Guayaquil, a los 1 del mes de Febrero del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Psicología Organizacional

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lida Eugenia Concha Álvarez**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MAKABA", previo a la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del presente análisis de caso referido.

Guayaquil, a los 1 del mes de febrero del año 2016

EL AUTOR (A)

Lida Eugenia Concha Álvarez



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Psicología Organizacional

AUTORIZACIÓN

Yo, **Lida Eugenia Concha Álvarez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MAKABA", de la carrera de Psicología Organizacional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 1 del mes de febrero del año 2016

EL (LA) AUTOR(A):

Lida Eugenia Concha Álvarez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	8
1.1 Cultura Organizacional	8
1.1.1 Tipos de cultura Organizacional.....	8
1.2 Comportamiento Organizacional	10
1.3 Comunicación.....	11
1.3.1 Tipos de Comunicación.....	12
1.3.2 Formas de comunicación	13
2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS	14
2.1 Personal	14
2.2 Estructura	15
2.3 Procesos.....	16
3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	17
3.1 Responsables.....	17
3.2 Recursos	17
3.3 Metodología.....	18
CONCLUSIONES	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

RESUMEN

La empresa MAKABA es una institución comercializadora de productos y servicios de tecnología la cual se ha caracterizado por mantener un buen nivel en el mercado, sin embargo en los últimos meses se encuentra enfrentando problemas con relación a la baja de sus ventas en un 16%, esto va de la mano con la no satisfactoria gestión realizada por los vendedores.

Es por ello que surge la necesidad de establecer una metodología para crear pautas que aportarán de manera efectiva el correcto manejo de la organización involucrando varios factores cómo lo son el Comportamiento Organizacional, Comunicación Interna y Estructura Organizacional para lograr equilibrar la productividad laboral y el factor financiero de la empresa.

Según la información anteriormente obtenida, se propone crear políticas de incentivos y metas las cuales ayudarán a mejorar la estabilidad de los empleados, manuales de funciones del cargo que presenta problemas para un mejor control de su cumplimiento, una reestructuración del área Comercial y campañas de comunicación interna junto con su respectiva políticas, para evitar los rumores que causa una cadena de malestar, lo que a su vez permitirá saciar las dudas que presentan los colaboradores.

Palabras Claves: Recursos Humanos, Estrategia, Comunicación, Clima, Comportamiento, Capital Humano

INTRODUCCIÓN

Los principales problemas en las organizaciones suceden puesto que no se da la debida importancia al capital humano, siendo éste una de las fuentes más grandes de desarrollo y crecimiento empresarial. Esto ocasiona un sin número de factores influyentes, lo que genera malestar y a su vez podría también implicar el quiebre de las organizaciones.

En el presente desarrollo del caso Makaba se ha procedido a explicar a través de diferentes segmentos la situación actual de la organización, las cuales hablan sobre el Diagnóstico de la Situación de la Organización, Determinación de las Estrategias y la Implementación de la Planificación, con la finalidad de lograr un mejor entendimiento y satisfacción en las implementaciones de las soluciones.

En el primer segmento se explica detalladamente cual es la cultura de la organización, se enfatiza en el comportamiento de los colaboradores según la perspectiva psicológica y la escasas de comunicación dentro de la empresa, lo que ha generado un malestar global y la baja de las ventas.

En el segundo segmento se propone implementar campañas de comunicación interna para evitar los rumores entre el personal que conforma la organización las cuales van enfocadas al personal, adicionalmente se plantea una reestructuración del área que presenta inconvenientes, y con relación a los procesos se implementan políticas de incentivos, comunicaciones y demás.

Para finalizar, en la Implementación de la planificación se determina los responsables de llevar a cabo lo antes mencionado, los recursos que serán utilizados y a su vez la metodología que se pretende aplicar.

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El diagnóstico de la situación de la organización es un análisis detallado y profundo en el cual se sintetiza e identifica varios factores de la organización con la finalidad conocerlos a fondo y de ésta manera hallar o determinar algún tipo de problema a nivel interno o externo, o a su vez sirve como guía para la implementación de nuevas actividades.

1.1 Cultura Organizacional

Podemos determinar que la cultura en las organizaciones es variable, y esta se determina o decide según los miembros que la conforman, en ocasiones podemos encontrar culturas que no van acorde a cierto personal y es ahí donde se genera malestar o inconformidad con la empresa.

1.1.1 Tipos de cultura Organizacional

Existen varias maneras de diferenciar los tipos de culturas según Ialberto Chiavenato, ellas son:

- Culturas adaptables o adoptativas: Normas de comportamiento, los administradores presentan atención a todos los aspectos, en especial a los clientes, e inician el cambio cuando requieren servir a sus legítimos intereses, aunque eso signifique correr riesgos.
Valores compartidos, los administradores cuidan profundamente de los clientes, inversiones y empleados. Atribuyen mucho valor a las personas y a los procesos que puedan crear cambios útiles.
- Culturas no adaptables: Normas de comportamiento, Los administradores tienden a comportarse política y burocráticamente. Como resultado no cambian sus estrategias.
Valores compartidos, los administradores cuidan principalmente de sí mismos, de su grupo inmediato de trabajo o de algún producto asociado a su grupo de trabajo. Atribuyen más valores al orden y a la reducción de

riesgos en los procesos administrativos que a liderar iniciativas. (Chiavenato I. ,2008, p. 61)

Dentro de MAKABA no existen políticas establecidas, lo que ha ocasionado que surjan ciertos inconvenientes entre los colaboradores y consigo la baja de las ventas. Actualmente cuentan con cuatro personas menos dentro de su planta de vendedores, y sus renuncias han sido por factores correspondientes al tipo de manejo de la organización.

Esta información nos permite determinar que la cultura que afrontan es una cultura no adaptable, caso contrario no existiera quejas por parte de los empleados y no bajarían las ventas. Aunque no cumpla con todas las características para determinarla como No adaptable, los empleados no han sido escuchados y tampoco sienten que pueden desarrollarse dentro de la institución, se quejan de que no existe apoyo por parte de la empresa para su desarrollo profesional y a su vez que no hay un buen liderazgo, generando rumor e incertidumbre dentro de la empresa.

Existen diferentes tipos de liderazgo según D´Souza que influyen netamente en la cultura de las organizaciones:

- Liderazgo participativo o democrático:** Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Si desea ser un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. El líder participativo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

- Liderazgo autocrático:** Un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige,

motiva y controla al subalterno. La decisión y la gula se centralizan en el líder. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una sólida posición de fuerza y control.

•**Líder liberal o de rienda suelta:** Mediante este estilo de liderazgo, el líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores "aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se haga bien". Este líder espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. Excepto por la estipulación de un número mínimo de reglas, este estilo de liderazgo, proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. (D Souza, 1996, pp. 53-58).

El tipo de liderazgo que emplea el Gerente Comercial, es un liderazgo inclinado más al autocrático, puesto que el no ve por los empleados de su área, ni consulta a ellos sobre cómo se sienten ni las tomas de decisiones, al parecer a pesar del buen manejo de la organización durante dos años seguidos y su buen nivel en el mercado, éste liderazgo siempre ha sido así. Esto influye en los miembros de su equipo y por ende en la cultura.

1.2 Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional hace referencia a un estudio que se enfoca en las actitudes de los empleados dentro de la organización, mismas que pueden ser influenciadas por varios tipos de factores. La finalidad del comportamiento organizacional es medir qué aspectos han sido involucrados en la conducta del capital humano para lograr una mejora.

Según Maslow (1991) "El organismo está dominado por las necesidades insatisfechas al igual que la organización de su comportamiento. Si el hambre es satisfecha, pierde su importancia en la dinámica actual del individuo" (p. 25).

Dentro de la empresa MAKABA se han presentado diferentes tipos de comportamiento entre sus colaboradores, claramente por necesidades no satisfechas. Según la información proporcionada, no existen incentivos y/o motivaciones a pesar de que esto es un buen estímulo para el cumplimiento de metas y el trabajo eficaz de los empleados. A su vez, se determina que no existe el apoyo por parte de los superiores con relación al desarrollo personal y profesional, lo que ha ocasionado renuncias dentro de la empresa. Mientras menos personal, menos ingresos, baja la producción/ventas.

Otro factor importante dentro de los problemas de la organización, es el tipo de liderazgo que el Gerente Comercial mantiene, esto claramente ha influido en los empleados, teniendo como respuesta la mala actitud por parte de algunos colaboradores al sentirse incómodos con la situación, desgano y atraso en sus funciones, generando las necesidades que ahora la empresa enfrenta,

Adicionalmente, se puede determinar que uno de los varios factores influyentes en la conducta del personal, ha sido que la gestión de Talento Humanos no se realizó adecuadamente al no existir las políticas y procedimientos respectivos, así también como el respectivo manual de función del cargo, no existen metas ni roles bien definidos, trayendo consigo desorientación y desorganización.

1.3 Comunicación

La comunicación es un proceso de intercambio de información entre dos o más personas conscientes de la realización de la misma, sirve para enviar o recibir varios tipos de mensajes. Es esencial que dentro de una organización exista un proceso de comunicación efectivo, que permita mantener un solo esquema entre todos los colaboradores, un mismo propósito u objetivo, logrando así que todos se mantengan bajo un mismo lenguaje. Mientras la comunicación dentro de una organización sea la adecuada, existirá menor probabilidad de rumores o malos entendidos.

La comunicación es un hecho fundante de las relaciones que se entablan, mantienen y fomentan a través de ella. Dado que numerosos factores interactúan en su producción, el acto comunicativo es mucho menos simple de lo que parece, sobre todo cuando se efectúan entre sujetos sociales complejos, como públicos, instituciones, gobiernos, reparticiones, etcétera(Scheinson, 2009, p. 17).

1.3.1 Tipos de Comunicación

Según Castro, existen varios tipos de comunicación:

- **Comunicación Ascendente:** Este flujo es frecuentemente canalizado a través de encuestas, cuestionarios y buzones de sugerencias. Este tipo de comunicación es vital para aquellas organizaciones que quieren sacar el máximo provecho a la inteligencia de sus miembros.
- **Comunicación Descendente:** Frecuentemente la información al descender por la cadena de mando sufre pérdidas y deterioros, sobre todo en organizaciones de gran tamaño y con muchos niveles jerárquicos, debido a malas interpretaciones o a la distorsión de los mensajes. También puede deberse a la desconfianza del superior que no quiere transmitir determinada información relevante a los subordinados. Para este tipo de comunicación se hace necesario la implantación de sistemas eficaces de retroalimentación
- **Comunicación Horizontal:** Este tipo de comunicación se usa para acelerar el flujo de la información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizativos. Normalmente se utiliza para la solución intradepartamental de problemas o para la mejor realización de actividades interdepartamentales (Castro, 2001, pp. 162 - 169).

1.3.2 Formas de comunicación

Según José Zapata todo proceso de comunicación puede ser desarrollado de las siguientes maneras:

- Directa: Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído. (Hablar frente a frente, charlas, conferencias, etc.)
- Indirecta: Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. La comunicación indirecta puede ser personal o colectiva.
- Indirecta/personal: Se desarrolla con la ayuda de una herramienta o instrumento (hablar por teléfono, enviar una comunicación impresa, radioaficionados, correo electrónico, chat por internet, etc.)
- Indirecta/colectiva: Se le conoce también como comunicación social o de masas. El emisor se comunica con un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento (periódicos, televisión, radio, cine, libros, página web, videos, etc.). (Zapata, 2004, p. 26)

Según lo previamente analizado, se puede determinar que no se está realizando un adecuado manejo de la comunicación ya que se puede evidenciar que por la falta de la misma se ha generado incertidumbre por parte de los colaboradores creando un clima de rumores, perjudicando así al buen desempeño de los que conforman la organización.

La comunicación que se maneja en MAKABA es hacia los mismos niveles, es decir Gerentes y sus pares, o vendedores y sus compañeros, este tipo de comunicación horizontal es efectiva si se mezcla con las demás, con esto se quiere decir que si un vendedor tiene alguna duda o queja, no tiene la libertad

de compartirla con sus superiores transmitiéndola a un par, ocasionando malestar en el clima.

Existen también casos cuando los Gerentes tienen reuniones sobre situaciones que enfrenta la organización y estos datos no son compartidos a sus subordinados, creando comentarios o falsas expectativas con respecto a la empresa.

2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Es la definición de la metodología que se va a utilizar dentro de una organización para los diferentes tipos de gestión que se requieran:

2.1 Personal

Siendo el personal una de las piezas más importantes de la organización, las estrategias que se seguirán son inclinadas en gran parte a ellos, por lo tanto se propone:

- Implementar campañas de comunicación para fomentar la comunicación interna de la organización, esto consiste en crear anuncios que serán expuestos en carteleras o pizarras, en donde se dará a conocer las situaciones que la organización se encuentre enfrentando, noticias de crucial importancia, transmitir los procesos, actualización de información, cambios que se realicen y campañas de recordatorio de la misión y visión de la empresa. Adicionalmente, se promoverá la comunicación a través de campañas electrónicas, recordatorios, etc.

Esto ayudará en gran parte para eliminar o disminuir los rumores o la incertidumbre que pasan los empleados cuando se dejan influenciar por lo que creen escuchar, así se aclararán la mayor parte de dudas

proporcionando la misma información a todos, evitando la cadena de malestar que se genera en la empresa.

- Evaluar al personal que cumpla con requisitos que se propondrán en las políticas de desarrollo del personal, dónde se permitirá conocer un poco más sobre cada uno de los colaboradores, sus capacidades y conocimientos para poder determinar o evidenciar el potencial de cada área, así se identificarán potencial crecimiento y aquellos que tengan una puntuación baja, implementar entrevistas donde se pueda exponer las áreas a mejorar para su desarrollo. De esta manera se les dará la importancia que merecen, y al sentir esto será un buen incentivo para el cumplimiento a cabalidad de sus funciones y metas.
- Se incentivará el uso de un liderazgo participativo a los Gerentes mediante charlas, dándoles a conocer los tipos de liderazgos que existen y a su vez la importancia de que se utilice un liderazgo positivo en la organización, así también se hablará sobre los tipos de comunicación efectiva para cambiar e incentivar al buen uso de este proceso, esto ayudará a que en los colaboradores se genere un ambiente de tranquilidad al sentirse valorados y así cumplirían con sus deberes.

Si bien es cierto que cambiar la cultura que manejan dentro de la empresa es un tema de mucho tiempo y constante dedicación, se debe realizar este cambio para que la situación en la empresa mejore. Es importante que los superiores sean conscientes lo que se enfrenta y lo fundamental que es el apoyar a este cambio.

2.2 Estructura

El Gerente Comercial tiene a su mando un total de 20 vendedores, siendo la Gerencia un cargo que representa una gran cantidad de responsabilidades, por lo que se deberá implementar una nueva plaza denominada “Supervisor de ventas”, el cual se encargará de tratar directamente con los vendedores.

En este caso el Supervisor es el netamente encargado de escuchar las necesidades de los empleados, de esta manera será el transmisor entre los vendedores y el Gerente en el caso de que no pueda ser una comunicación directa , hacer las gestiones respectivas, el seguimiento al desempeño de cada uno de ellos, monitoreo de las ventas y reuniones semanales.

Cómo propuesta inicial se solicita que posterior a la evaluación del personal de ventas, se identifique un posible sucesor y sea él quien pueda ocupar ésta nueva plaza, ya que contratar a una persona externa generará más gastos para la empresa y a su vez malestar y desgano entre los vendedores con más años dentro de la organización.

2.3 Procesos

Es fácil darnos cuenta que los procesos dentro de la empresa MAKABA no han sido debidamente establecidos, por lo que es importante no sólo dar soluciones al personal sino también pensar que si tenemos un proceso formal dentro de la organización, los demás deberán regirse a ella con responsabilidad para que se dé su total cumplimiento, por lo que se propone:

- Creación de las políticas y procesos de Desarrollo del Personal que abarque las oportunidades de crecimiento, política de incentivos y cumplimiento de metas para los colaboradores de MAKABA.
- Crear un “Llamado a la reflexión”, documento muy similar a un memo, sin embargo en este documento se hará un llamado a la reflexión a aquellos que promuevan el rumor para evitar este tipo de situaciones. En el caso de que alguna persona sea identificada, se deberá realizar la respectiva reunión con el involucrado para saciar dudas.

- Implementación de Manual de funciones del cargo de Vendedor, en este manual se deberá detallar el objetivo del cargo, a quien reporta, y sus funciones (Qué hace, Cómo lo hace y para qué lo hace).

3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

La implementación de la planificación nos ayuda a detallar o discernir de qué modo será aplicada la estrategia y a su vez los factores que la involucren cómo lo son los responsables del proceso, los recursos a utilizar y la metodología a aplicar.

3.1 Responsables

Las responsabilidades van a variar según las actividades a realizar, por lo tanto se podría decir que el principal responsable de la aplicación de todas ellas es Talento Humano, identificando que para las charlas o campañas de comunicación, deberá ser alguien de Capacitación el principal creador y participe del desarrollo de esto, y si no existiera lo recomendable sería contratar alguien para ese cargo.

Así también, en la gestión de evaluación al personal y la reestructuración del área al contratar un Supervisor de Ventas, los encargados serían el departamento de Selección o a su vez la Psicóloga Organizacional

3.2 Recursos

Se pensó en ideas que sean viables para la organización, por lo que recursos financieros se utilizarían netamente para la contratación del Supervisor de Ventas, para lo cual habría que establecer el presupuesto. Con las demás actividades, pensamos en ahorrar costos, por lo que nos enfocamos

netamente en recursos como el capital humano de la organización y un espacio físico para dictar las charlas o realizar las entrevistas.

Así también para las campañas de comunicación, los recursos son materiales que podemos solicitar a proveeduría o acoplarnos con lo que se tenga a la mano como correos electrónicos, caso contrario se solicitará la colaboración de talento humano para la donación de papelógrafos, marcadores, etc. Dependiendo de la creatividad que se vaya a aplicar.

3.3 Metodología

Se utilizará una metodología Cualitativa al departamento de Ventas como nuestro grupo objetivo, que consta de una entrevista en profundidad para identificar potencial y oportunidades de crecimiento. Esto se dará en la empresa y será una entrevista por persona. Las variables a medir son sociales, personales y comportamiento organizacional.

Otra metodología a aplicar es un estudio de gabinete de fuentes secundarias, que nos proporcionará información obtenida para la creación del manual de función al cargo de Vendedor, con la finalidad de establecer o actualizar las funciones que desempeñarían este cargo y manejar un mejor control en ello.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el diagnóstico respectivo al caso MAKABA, se concluye que uno de los principales errores dentro de la organización, corresponde a la falta de directrices que genera una mala comunicación y liderazgo trayendo una serie de problemas que perjudican a la empresa en su desarrollo y estrategias en el mercado.

El Gerente Comercial maneja un tipo de liderazgo que no va acorde a las buenas prácticas dentro de la compañía, adicionalmente a que no incluyen a los colaboradores dentro de las situaciones que puedan surgir, siendo ellos también parte involucrada, por lo tanto al tomar decisiones muchas de ellas podrían ir en contra de los valores de los empleados.

Por lo tanto, se propone un cambio de liderazgo, campañas de comunicación y una reestructuración del área con la finalidad de lograr un mejor clima laboral lo que a su vez trae consigo el incremento en la productividad de los empleados y más ingresos para la organización. Enfocándonos tanto en la empresa y el capital humano.

Esto quiere decir que es importante reconocer que la empresa como estructura no son más que paredes si no cuentan con los conocimientos de los empleados, por lo tanto mientras se maneje de una buena manera el trato con ellos y se preocupen también por lo que ellos requieren, la organización tendrá éxito en el mercado, así el país estuviese pasando peripecias.

BIBLIOGRAFÍA

- Castro, D. d. (2001). *Administración y dirección* 1ra edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008.). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia:: McGraw Hill.
- D Souza, D. (1996). *Descubre tu liderazgo*. Santa Fe de Bogotá D.C :Grupo editorial latinoamericano
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Zapata, J. G. (2004). *Comunicación Organizacional*. Bolivia: DISU Publicaciones



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lida Eugenia Concha Alvarez** con C.C: # 0920097771 autor/a del Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, **Análisis de Caso: “MAKABA”**, previo a la obtención del título de **LICENCIADA DE PSICÓLOGA 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, modalidad Examen Complexivo, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 1 de Febrero de 2016

f. _____

Nombre: Lida Eugenia Concha Álvarez

C.C: 0920097771



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de caso: "MAKABA"		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Concha Álvarez, Lida Eugenia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):			
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:	1 de febrero de 2016	No. DE PÁGINAS:	22
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento Organizacional, Cultura Organizacional y Comunicación.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Recursos Humanos, Estrategia, Comunicación, Clima, Comportamiento, Capital Humano		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La empresa MAKABA es una institución comercializadora de productos y servicios de tecnología la cual se ha caracterizado por mantener un buen nivel en el mercado, sin embargo en los últimos meses se encuentra enfrentando problemas con relación a la baja de sus ventas en un 16%, esto va de la mano con la no satisfactoria gestión realizada por los vendedores.</p> <p>Es por ello que surge la necesidad de establecer una metodología para crear pautas que aportarán de manera efectiva el correcto manejo de la organización involucrando varios factores cómo lo son el Comportamiento Organizacional, Comunicación Interna y Estructura Organizacional para lograr equilibrar la productividad laboral y el factor financiero de la empresa.</p> <p>Según la información anteriormente obtenida, se propone crear políticas de incentivos y metas las cuales ayudarán a mejorar la estabilidad de los empleados, manuales de funciones del cargo que presenta problemas para un mejor control de su cumplimiento, una reestructuración del área Comercial y campañas de comunicación interna junto con su respectiva políticas, para evitar los rumores que causa una cadena de malestar, lo que a su vez permitirá saciar las dudas que presentan los colaboradores.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0987359367	E-mail: lidaconcha@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bonilla Moran, Luis Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 / 0969870900		
	E-mail: bonillamorán@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			