



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Análisis de caso organizacional – Empresa “High
Technology”**

AUTOR (A):

Paredes Hidalgo, Catherine Michelle

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

REVISOR (A)

Psic. Cabezas Córdova Belén Elizabeth

**Guayaquil, Ecuador
20 de febrero del 2017**



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 **Paredes Hidalgo, Catherine Michelle**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

REVISOR (A)

f. _____
Psic. Cabezas Córdova Belén Elizabeth

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia

Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Paredes Hidalgo, Catherine Michelle**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Análisis de caso organizacional – Empresa “High Technology”** 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 20 días del mes de febrero del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Paredes Hidalgo, Catherine Michelle



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Paredes Hidalgo, Catherine Michelle**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Análisis de caso organizacional – Empresa “High Technology”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Paredes Hidalgo, Catherine Michelle



Guayaquil, 20 de febrero del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento	Empresa High Technology.docx (D25870984)
Presentado	2017-02-18 22:49 (-05:00)
Recibido	belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Paredes Hidalgo Catherine Michelle Mostrar el mensaje completo

2% de esta aprox. 10 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.

Tema: Componente práctico ECG – Caso empresa High Technology

Estudiante: Paredes Hidalgo Catherine Michelle

Docente revisor: Ps. Belén Elizabeth Cabezas Córdova

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psic. Belén Elizabeth Cabezas Córdova
REVISOR(A)

f. _____

Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

INDICE

RESUMEN.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	7
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
1.1 Comportamiento organizacional.....	8
1.2. Cultura Organizacional.....	10
1.3. Comunicación organizacional.....	11
2. DETERMINACION DE LAS ESTRATEGIAS.....	13
2.1 Personal.....	13
2.2 Estructura.....	14
2.3 Procesos.....	14
3. IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION.....	15
3.1 Responsables.....	15
3.2 Recursos.....	15
3.3 Metodología.....	16
CONCLUSIONES.....	17
REFERENCIAS.....	18

RESUMEN

El siguiente trabajo se centra en el diagnóstico de tres componentes esenciales dentro de una organización: la cultura organizacional, comportamiento organizacional y estilo de comunicación existente en la empresa High Technology.

En estos momentos la empresa se encuentra atravesando por problemas dentro del área de ventas, ya que el porcentaje de ventas ha disminuido debido a la crisis económica que atraviesa el país, los precios bajos del petróleo, el temor a la inversión y algunas bajas dentro del equipo de ventas de la empresa.

Los vendedores de High Technology afirman que no se han alcanzado las metas mensuales de ventas debido a la inconformidad que tienen con el tipo de comunicación y liderazgo del Gerente Comercial y además exponen que la empresa no los valora, no existe motivación por lo que ellos han tenido un nivel de desempeño bajo. Todos estos hechos han provocado incertidumbres, rumores, cambios en el comportamiento de cada colaborador y esto se pudo evidenciar en la encuesta de clima laboral que realizó la empresa a través de una consultora como es de costumbre.

Una vez concluido el análisis del caso, se procederá con la definición de las estrategias las cuales servirán para reducir los conflictos existentes dentro del equipo comercial. También se determinarán cuáles serán los recursos que necesitaremos para lograr un cambio, las técnicas que serán utilizadas y quiénes serán los involucrados dentro del nuevo plan estratégico.

Palabras claves: rumores, motivación, evaluación del desempeño, clima laboral, comportamiento, liderazgo.

INTRODUCCIÓN

Este caso de estudio es sobre la empresa High Technology. Esta empresa tiene más de 10 años en funcionamiento y es catalogada como una empresa solvente y prestigiosa. Tiene su matriz en la ciudad de Guayaquil y se encarga de la comercialización de productos y servicios de tecnologías con la misión de que estos productos ayuden a sistematizar los procesos y contribuir a la mejora de la productividad y desempeño en las empresas.

En la primera parte de este caso de estudio, se analizará a fondo el estado de la empresa High Technology, conforme la visión de comportamiento organizacional, cultura organizacional y comunicación organizacional. Este diagnóstico será sustentado con material bibliográfico, el cual será de apoyo para justificar la propuesta que se establecerá y a su vez, a partir del mismo, se diseñará un plan para implementar estrategias de cambio dentro de la empresa.

En la segunda parte de este caso de estudio, se expondrán cuáles son las estrategias que se implementarán, los recursos que la empresa va a necesitar para llevar a cabo las estrategias y se detallará a quiénes van dirigidas las estrategias para así conocer quiénes serán los miembros del equipo que estarán implicados de forma directa para el cambio que se realizará dentro de la organización.

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Comportamiento organizacional

Para poder analizar el comportamiento organizacional de la empresa High Technology, se tomarán en cuenta algunos elementos importantes los cuales necesitan mejora.

El comportamiento organizacional, como temática, refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento o desarrollo. (Alles, 2007, p. 19)

High Technology tenía dentro de su equipo de ventas un total de 20 colaboradores, de los cuales cuatro tomaron la decisión de desvincularse de la organización. Cada uno de los miembros que tomaron la decisión de irse, antes de hacerlo expresaron las razones por las cuales tomaban la decisión de dejar su trabajo en High Technology.

Tenemos a Pablo Prada, quien manifestó que tomó la decisión de renunciar debido a la falta de incentivos por parte de la empresa lo cual lo desmotivó hizo que tomara esa decisión.

Álvaro Espinoza, en la entrevista de salida, comunicó que dejaba el trabajo debido a que el oficio de vendedor realmente no era para él, no era su vocación o a lo que él se quería dedicar.

Diana Gómez renunció a su cargo después de cuatro debido a que no encontraba apoyo por parte de la organización para el desarrollo profesional, lo cual puede darse por falta de planes de carrera, de sucesión o de capacitación.

Pero la renuncia de Orlando Henríquez fue la más comentada debido a que fue desvinculado de la organización debido a una discusión con el gerente comercial, a quien señaló de tener preferencias con algunos colaboradores. A su vez, manifestó que su jefe no desempeña un correcto liderazgo con el grupo, no hay roles ni metas definidas lo que hizo que no llegara a su meta en los últimos tres meses.

Muchas veces se necesita que una persona tome la decisión de irse del equipo para que las demás que sienten la misma necesidad y tomen la misma decisión. Estas son acciones grupales que afectan directamente a la organización ya que dejan espacios dentro del equipo que pueden llegar a ser difíciles de llenar en el menor tiempo posible o puede generar que más miembros de la organización tomen la decisión de desvincularse de la misma.

González (2006) expone que “la motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada” (p. 80).

Es evidente que los vendedores de High Technology no se encuentran satisfechos y a su vez están desmotivados debido a que en los últimos meses no han alcanzado las metas, no encuentran apoyo en su jefe y tampoco ven un futuro próspero dentro de la compañía debido a la falta de planes de sucesión o de carrera. Esto ha causado que haya habido cuatro bajas dentro del equipo pero la que más levanta una voz de alerta fue la de Orlando Henríquez. La salida de cuatro miembros del equipo de ventas puede generar que los demás miembros del equipo empiecen a tomar las mismas medidas lo que implicaría más salidas de personal, menor cumplimiento en el presupuesto y generaría mayor incertidumbre y rumores dentro de la organización.

Existen diferentes tipos de liderazgo dentro de una organización pero al momento de referirnos al Gerente Comercial de High Technology, podemos notar que se habla de un líder autócrata.

El líder autócrata es el líder omnipresente que se encarga de todo. Asume todas las responsabilidades y la toma de decisiones. Es el que inicia las acciones, dirige, motiva y controla a los subordinados. El líder en este modelo es el centro de todo lo que sucede en la organización, como si él fuese el único con capacidad para adoptar decisiones importantes. Asume en consecuencia una posición de fuerza y control. (Mateo, 2006, p. 44)

En este tipo de liderazgo, son los subordinados los que se limitan a obedecer y acatar órdenes y es el líder el que se encarga de que sus colaboradores o miembros de equipo no se salgan del camino, o sea, que sigan únicamente sus directrices. No son

consideras las opiniones o ideas de los colaboradores ya que el jefe es el cree que sabe todo y siempre tiene la razón.

Es muy notorio que los vendedores de High Technology no se sienten escuchados, valorados y motivados, y esto se da ya que su jefe no les brinda la suficiente atención, no sienten un verdadero acompañamiento y tienen la convicción de que si siguen así no van a lograr las metas los siguientes meses, van a seguir teniendo problemas dentro del equipo de trabajo y tampoco lograrán ser considerados para un ascenso dentro de la compañía ya que podrían estar pensando que al no llegar a la meta, los superiores los considerarán como incompetentes.

1.2. Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura puede haber sido creada en forma consciente por los directivos y/o fundadores o, sencillamente, haber evolucionado con el curso del tiempo. La idea de cultura organizacional es un tanto intangible, no podemos tocarla ni verla, pero está presente y es muy fuerte. (Alles, 2007, p. 58)

Los vendedores de High Techonology han creado su propia idea de la empresa y consideran que la misma no les da el reconocimiento justo a su labor, no tienen metas claras definidas y no hay planes de carrera o sucesión en los cuales ellos puedan crecer dentro de la misma y en algún momento poder competir sanamente y ocupar el puesto de Gerente Comercial. Aparte, no existe un verdadero apoyo por parte del jefe en cualquiera de sus gestiones.

La cultura burocrática se presenta en empresas que alcanzan un crecimiento desmedido y creen que, como consecuencia, el control debe incrementarse. Para aumentar el control, incrementan las normas, procedimientos, rutinas, es decir, los obstáculos para la creatividad. Se busca hacer lo de siempre y encontrar las fallas de las personas. (Luna y Pezo, 2005, p.56)

La cultura organizacional de High Technology se puede diagnosticar como una cultura burocrática. Únicamente se basa en la producción, el control y en vender. No se preocupan en el desarrollo de sus colaboradores, en armar planes de carrera o planes de sucesión. Esta cultura solo se preocupa en generar ganancias, en los números y en muchas ocasiones en empresas con este tipo de cultura, el departamento de

gestión humana solo es considerado para contratar, despedir personal y pagar los sueldos de todos los colaboradores a tiempo.

Olvidan que los empleados son la fuerza principal de la compañía y únicamente con órdenes no van a dar su mejor desempeño, no van a rendir los frutos que la empresa necesita porque el equipo no se siente lo suficientemente motivado, no perciben un acompañamiento real y la situación se vuelve más hostil cuando se presentan casos de tratos preferenciales dentro de un mismo equipo. Esto genera que el equipo de trabajo se desintegre, que cada quien empiece a trabajar por alcanzar su meta individual, en vez de trabajar por la meta grupal y todos obtener un mismo reconocimiento.

Aparte, los colaboradores del área de ventas de High Technology sienten que están dentro de un ambiente de rumores e incertidumbre desde que se supo de la reunión que tendrá el Gerente Comercial con el Gerente General. Esto ha creado que el clima laboral se vuelva tenso y esto se ha visto reflejado en la encuesta de clima laboral que se realiza anualmente.

1.3. Comunicación organizacional

Existen varios tipos de comunicación dentro de las infinitas organizaciones que existen a nivel global. Para el estudio de este caso, nos vamos a concentrar en un tipo de comunicación.

La comunicación descendente es la que va dirigida desde la Dirección a los colaboradores. La información descendente debe utilizar la línea jerárquica del organigrama, para evitar el puenteo o by pass, pero asegurándose de que no se desvirtúa su contenido. (Puchol, 2005, p. 326)

A su vez, este tipo de comunicación resulta ser escasa, irregular, inconstante, lenta, llena de información negativa y si no se la maneja de la forma correcta puede llenarse de rumores. Hay que asegurarse que el mensaje que es enviado desde el gerente general, llegue correctamente al colaborador requerido. Muchas veces los mensajes llegan a tergiversarse debido a que pasa por una línea jerárquica y la esencia o exactitud del mismo puede llegar a perderse.

Es este el tipo de comunicación que encontramos en la empresa High Technology debido a que la mayoría de los colaboradores del área de ventas expresaron que no

tenían retroalimentación de su jefe inmediato, se realizaban las estrategias según las órdenes de la cabeza del grupo y no se escuchaban ideas de los demás miembros del equipo por lo que sentían que dentro de la empresa no tendrían un crecimiento profesional y menos oportunidades de ascensos.

2. DETERMINACION DE LAS ESTRATEGIAS

2.1 Personal

Se iniciará con la implementación de un plan de capacitación con cursos internos dados por los mismos miembros de la compañía que tengan la capacidad y experiencia para poder impartir sus conocimientos, como un programa “Talento educa Talento”, para que así los demás se sientan motivados y aspiren a superarse y ser ellos los que impartan estos cursos en un futuro. También se incorporarán diferentes actividades una vez por semana donde los colaboradores puedan tener interacción con compañeros de otras áreas, conocer más a fondo el trabajo del otro y llegar a ser un solo equipo.

A su vez, se implementará un sistema semestral de evaluación del clima laboral por los próximos dos años, para así poder estar más al tanto de lo que sucede dentro de la organización, identificar si los colaboradores están satisfechos con sus jefes o compañeros de equipo y en el caso de no estarlo, saber el porqué de esta molestia y tomar acciones que permitan una mejora dentro del clima del grupo o de toda la organización. Esto también permitirá tener una visión para darnos cuenta si los empleados se sienten satisfechos con el plan de mejora que se implementará, si están de acuerdo con el mismo.

Se realizarán reuniones mensuales donde no solo el equipo comercial estará involucrado sino toda la empresa para que todos los miembros de la organización conozcan sobre el estado de la empresa, el presupuesto del mes, si se lograron las metas del mes anterior y a su vez, implementar un sistema donde se reconozca al empleado destacado del mes, por ejemplo, dentro del área comercial reconocer al vendedor que llegó o superó su presupuesto mensual. Esto fomentará el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa ya que conocerán mucho más a fondo sobre el negocio, su situación y sobre los logros de los demás.

2.2 Estructura

Se establecerá una estructura circular. Este tipo de estructura intenta disipar la visión de los niveles jerárquicos que se observan normalmente en un organigrama común. Estableciendo este tipo de estructura ayudará a que la comunicación e interacción entre directivos o jefes departamentales sea menos formal, se sienta menos la presión de una jerarquía y así los colaboradores podrán sentir un poco más de libertad al momento de querer dar su opinión, para comunicarse con su jefe, plantear nuevas ideas y que este lo escuche y llegue a considerar la idea.

2.3 Procesos

Se determinarán planes de carrera para que los vendedores en un momento dado se sientan preparados para ser coordinadores de negocio o hasta incluso aspirar a un cargo de supervisor. Sientan la seguridad de poder negociar con grandes clientes, multinacionales o autoservicios los cuales algunos tienen locales en todo el país. A su vez, se implementará un plan anual de evaluación de desempeño por competencias para identificar quiénes son los elementos del equipo que tienen mayor potencial de ascensos, planes de carrera y quiénes son aquellos que necesitan mayor apoyo y retroalimentación por parte de su supervisor. Lo que se lograría con esto es la creación de planes de sucesión o escala de cargos, mayor motivación por parte de todos los miembros del equipo, generar mayor interés hacia la organización y crear una sana competencia entre miembros del mismo equipo.

3. IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION

3.1 Responsables

Los principales responsables para la implementación de los planes que anteriormente se detallaron está el gerente general, ya que es quien debe aprobar todas las nuevas ideas para la administración; el Gerente de talento humano es uno de los principales implicados ya que desde este departamento parten muchas implementaciones para la estrategia personal y a su vez del programa de evaluación de desempeño por competencia. Por último, pero o menos importante hablando de gerencias, el Gerente comercial, ya que él es quien debe mejorar su estilo de liderazgo, la comunicación con todos los miembros de su equipo y es quien mejor sabrá quiénes cumplen o no con los objetivos mensuales.

Todos los miembros de la organización son responsables de que estas nuevas estrategias se desarrollen de forma exitosa y demuestren el compromiso para que se establezcan de forma permanente.

3.2 Recursos

Los recursos necesarios para la implementación de las estrategias serán varios. Para la evaluación de desempeño se utilizarán materiales de oficina tales como hojas, bolígrafos, carpetas y además recursos financieros. Para el plan de capacitación se utilizará el talento humano de la compañía, materiales de oficina, recursos tecnológicos y las instalaciones de la compañía. A su vez, para informar sobre los empleados destacados del mes, se utilizarán materiales oficina y recursos tecnológicos para enviar la novedad vía correo electrónico para quien no haya asistido a la reunión, sepa quiénes han sido los compañeros destacados del mes.

Para la implementación del sistema de evaluación semestral del clima laboral se necesitará de todos los miembros de la organización, recursos tecnológicos y financieros para que, en el transcurso de los próximos dos años, se evalúe sin ningún inconveniente el clima laboral de la empresa.

3.3 Metodología

La metodología que se utilizará para el cambio que se quiere realizar es de tipo cualitativa y cuantitativa. En el desarrollo cualitativo se empezarán a hacer reuniones semanales entre jefes y miembros del equipo donde se puedan dar a conocer las dificultades que están teniendo para llegar al éxito de su gestión, saber si alguno de los colaboradores tiene ideas que puedan llegar a ser parte de un nuevo plan exitoso para el logro de metas y a su vez, que el jefe de este equipo pueda comunicarles cómo se han ido desempeñando. A su vez, el departamento de Gestión Humana trabajará en una entrevista abierta estructurada en la cual, cada miembro de la organización participará, manteniendo la confidencialidad y profesionalismo para que el colaborador pueda expresar libremente si tiene alguna inquietud, molestia o ideas de mejora para la organización o equipo de trabajo.

En el desarrollo cuantitativo se incluirán las evaluaciones de desempeño por competencias, En estas evaluaciones se harán a través de puntajes que luego serán tabulados para tener una escala de resultados y así saber cuáles son los talentos más destacados y los que necesitan un poco más de seguimiento y retroalimentación.

CONCLUSIONES

El manejo del capital humano de una empresa siempre será un tema delicado de manejar, ya que, para lograr una gestión exitosa del mismo, no solo debe intervenir el departamento de Gestión Humana, sino que deben involucrarse cada uno de los miembros de una organización. Todos los gerentes, jefes, coordinadores, supervisores, analistas, asistentes, auxiliares son los que pueden llegar a generar un cambio, son todos los integrantes de la organización los que dan apoyo completo y se comprometen paso a paso para que las nuevas estrategias lleguen a cumplirse.

En el siglo XXI, no debe existir en ninguna organización un modelo de liderazgo autócrata, ya que vivimos tiempos en los cuales los temas de motivación, comunicación y el valor de la opinión de los colaboradores es de mucha importancia. Dentro del tema de la comunicación, ahora se valora la comunicación horizontal e informal ya que esto ayuda a que los colaboradores sientan más confianza al momento de expresar sus puntos de vista o propuestas de cambio a sus jefes, a tomar mejores decisiones y a sentirse en plena confianza de comunicar si se cometió un error dentro la gestión. Se tiene que empezar por el cambio de liderazgo del jefe que maneja al equipo de trabajo, para que tenga en cuenta cuáles son los problemas principales que actualmente está pasando su equipo de trabajo, sepa escuchar de forma imparcial a todos sus colaboradores para conocer a fondo cuáles son todas sus inquietudes, problemas o dificultades que puedan estar afectando con su gestión. Esto no solo ayudará a que las ventas de una empresa crezcan, sino que el capital humano se sienta motivado y valorado.

Las estrategias propuestas traerán cambios positivos para la organización tanto para el capital humano como para la parte financiera. Hay que tener presente que mientras se tenga un equipo de trabajo motivado, dentro un clima laboral armonioso en donde se fomente la competencia sana, las metas propuestas serán cumplidas y se obtendrá un equipo funcional y una empresa exitosa.

REFERENCIAS

- Mateo, D. (2006). *Gestión emprendedora: estrategias y habilidades para el emprendedor actual* [Archivo de internet]. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=2-i96-ulePgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Luna, V. & Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos* [Archivo de internet]. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=WRQdth7uaKoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Puchol, L. (2005). *Dirección y gestión de Recursos Humanos* [Archivo de internet]. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=yFEV7E1iy0IC&pg=PA326&dq=tipos+de+comunicaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tipos%20de%20comunicaci%C3%B3n&f=false
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- González, (2006). *Habilidades directivas* [Archivo de internet]. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>



**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, **Paredes Hidalgo, Catherine Michelle**, con C.C: # **092544621-3** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Análisis de caso organizacional – Empresa “High Technology”** 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, **20 de febrero** de **2017**.

f. _____

Nombre: **Paredes Hidalgo, Catherine Michelle**

C.C: **092544621-3**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de caso organizacional – Empresa “High Technology”		
AUTOR(ES)	Catherine Michelle Paredes Hidalgo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Belén Elizabeth Cabezas Córdova		
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:	20 de febrero de 2017	No. DE PÁGINAS:	22
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento organizacional, cultura organizacional y comunicación organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comportamiento organizacional, liderazgo, clima laboral, motivación, comunicación organizacional e incertidumbre.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El siguiente trabajo se centra en el diagnóstico de la cultura organizacional, comportamiento organizacional y estilo de comunicación existente en la empresa “High Technology”, la cual es una organización que se dedica a la comercialización de servicios y productos tecnológicos.			
<p>En estos momentos la empresa se encuentra atravesando por problemas dentro del área de ventas, ya que el porcentaje de ventas ha disminuido debido a la crisis económica que atraviesa el país, los precios bajos del petróleo, el temor a la inversión y algunas bajas dentro del equipo de ventas de la empresa. Los vendedores de High Technology afirman que no se han alcanzado las metas mensuales de ventas debido a la inconformidad que tienen con el tipo de comunicación y liderazgo del Gerente Comercial y además exponen que la empresa no los valora, no existe motivación por lo que ellos han tenido un nivel de desempeño bajo. Todos estos hechos han provocado incertidumbres, rumores, cambios en el comportamiento de cada colaborador y esto se pudo evidenciar en la encuesta de clima laboral que realizó la empresa a través de una consultora como es de costumbre.</p> <p>Una vez realizado el análisis del caso, se procederán a establecer las estrategias que ayudarán a disminuir los problemas que existen actualmente dentro del equipo de ventas, así como también definir los recursos, técnicas y responsables que intervendrán para la implementación del plan.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-0489821	E-mail: Catherine.paredes56@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-989547842		
	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):			