



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Caso de Análisis Creciendo**

**AUTOR:**

**JOSELIN OSLINDA YÁNEZ CARVAJAL**

**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del grado de LICENCIADO EN PSICOLOGIA  
ORGANIZACIONAL**

**REVISOR**

**Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
20 DE Febrero del 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **JOSELIN OSLINDA YÁNEZ CARVAJAL**, como requerimiento para la obtención del Título de **LICENCIADO EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**.

**REVISOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.**

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **JOSELIN OSLINDA YÁNEZ CARVAJAL**

### DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Caso de análisis Creciendo** previo a la obtención del Título de **LICENCIADO EN PSICOLOGIA 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, 20 de Febrero del 2017

EL AUTOR (A)

f. \_\_\_\_\_  
**YÁNEZ CARVAJAL JOSELIN OSLINDA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **YÁNEZ CARVAJAL JOSELIN OSLINDA**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Caso de análisis Creciendo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 20 de Febrero del 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. \_\_\_\_\_  
**YÁNEZ CARVAJAL JOSELIN OSLINDA**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.  
REVISOR**

f. \_\_\_\_\_

**Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	VIII
1 INTRODUCCIÓN .....	9
1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	10
1.2 Cultura Organizacional.....	10
Comportamiento Organizacional .....	11
Comunicación .....	13
2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS .....	13
Personal.....	13
Estructura .....	14
Procesos.....	15
3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	15
Responsables .....	15
Recursos .....	17
Metodología .....	17
4. CONCLUSIONES .....	18
5. REFERENCIAS.....	19

## RESUMEN

El presente trabajo se centra en el comportamiento, diagnóstico, y cultura organizacional que existe en la empresa Tecnova la cual su línea de negocio se centra en la comercialización de productos y servicios tecnológicos. En la actualidad Tecnova está atravesando un momento muy crítico ya que su equipo de vendedores en el último trimestre del año no ha logrado alcanzar sus metas, es decir no están vendiendo. El malestar que presentan los vendedores es que consideran que sus logros no están siendo reconocidos por su jefe que no existen planes de carrera, incentivos, ni funciones bien definidas para ellos. Debido a estos desacuerdos incluso se han creado rumores sobre preferencias con algunos vendedores. La gerencia general junto con la junta directiva han pedido al gerente comercial que exponga cual es la solución ante este problema y a su vez que exponga los indicadores comerciales. Finalmente se procedió a analizar el caso y a determinar cuáles son las estrategias que serán implementadas para mejorar al equipo comercial.

Palabras claves: Liderazgo, Comportamiento Organizacional, Rumores, Comunicación, Clima laboral, Incentivos, Meta

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolla en tres partes, el análisis del caso creciendo contribuye a la mejora de la empresa Tecnova. En la primera parte con el fin de poder presentar una mejora en dentro de la problemática existente se procedió a determinar el diagnostico situacional de la organización, es decir indagar en la cultura, comportamiento, y sobre todo en la efectividad de la comunicación en los miembros de la empresa.

En la segunda parte hablaremos sobre la determinación de las estrategias tanto en los procesos, en el personal y en estructura, el fin de poder determinar estas estrategias es poder detectar cuales son las falencias que existen dentro de este caso y así diseñar las soluciones que nos llevaran al éxito y a la mejora continua dentro de la organización. El determinar cuáles son las causas y trabajar sobre ellas encaminará a la organización a la excelencia y sobre todo a poder brindar su respectivo feedback para corregir las debilidades y convertirlas en oportunidades de mejora.

En la tercera parte veremos sobre la implementación de la planificación, los recursos que utilizaremos para mejorar procesos en la organización, las personas que serán los responsables o implicados dentro de este procesos y a su vez la metodología es decir, cuál será la vía que tomaré para llegar a lo que quiero y mejorarlo.



# 1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

## 1.2 Cultura Organizacional

En su repositorio de investigación el Dr. (Dessler A. , 2009), considera que la cultura organizacional, “los valores las tradiciones y las conductas que caracterizan a los trabajadores de una empresa” (p. 763)

Así mismo (Chiavenato, 1989), en su artículo manifiesta lo siguiente: “un sistema de valores y creencias una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinadas organizaciones. (p. 27)

Además también el Dr. (Pezo, 2005) manifiesta cómo interviene la atención de la cultura organizacional “es vista como la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y estas a su vez influyen en todas las acciones” (p. 55)

La cultura organizacional dentro de Tecnova es aquella que únicamente se centra en la producción de los colaboradores, designar tareas, indicar a donde se quiere llegar pero no como, no pensando en los colaboradores y no reconociendo sus logros y metas alcanzadas. La cultura de la organización deber ir acorde con los lineamientos de la empresa es por esto que al transmitir de manera efectiva a los colaboradores nuestra cultura se fortalece el sentido de pertenencia y ellos se sentirán que son una parte muy vital de nuestra organización.

Un aspecto muy importante y que no podemos olvidar dentro de la cultura organizacional es que sirve como un marco de referencia para los colaboradores y ofrecen pautas acerca de cómo los miembros de la organización deben vivir la cultura. De acuerdo a (Luna y Pezo, 2005) indican que “la cultura organizacional es una variable importante que está interrelacionada con el comportamiento organizacional” (p. 54).

## **Comportamiento Organizacional.**

Según (Alles, 2007) se refiere a “todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones desde su máxima conducción hasta su nivel más base.” (p.38)

Asimismo el autor (Robbins S. , 2004) en su artículo presenta su criterio sobre el análisis y la síntesis:

Indica que el comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructura tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (p. 8)

Dentro de la estructura de Tecnova presentaba una estructura de 20 vendedores dentro de los cuales tenían 4 vacantes es decir cuatro ex colaboradores que no que presentaban los siguientes comportamientos.

**Ejecutivo de Ventas Pablo Prada:** Se define como una persona orientada a resultados que trabaja contantemente para alcanzar sus objetivos y metas, es proactivo y muy dinámico en su trabajo. El espera mucho de la empresa y sobre todo que sus logros y méritos sean reconocidos, toma buenas decisiones y es muy determinante en todo lo que hace.

**Ejecutivo de Ventas Álvaro Espinoza:** Álvaro posee un bajo desempeño en su gestión como vendedor, su cartera de clientes de un 50% ha bajado a un 15%, no genera fuerza de ventas ya que su rol de vendedor no es de su agrado. Posee poca iniciativa, dinamismo y no está alineado a los objetivos tanto de la empresa como a los del cargo. Evidencia una comunicación limitada y poco sentido de pertenencia con la empresa.

**Ejecutivo de Ventas Diana Gómez:** Dentro de su comportamiento se define como una persona que produce resultados, es muy comunicativa le gusta siempre dar nuevas ideas para obtener crecimiento en las ventas y su

cartera de clientes dentro del último trimestre del año ha crecido. Produce resultados muy buenos para la empresa enfrenta los problemas abiertamente y no pretende justificar los puntos débiles.

**Ejecutivo de Ventas Orlando Henríquez:** Presenta poca evidencia en su trabajo es participe de rumores entre compañeros, es muy poco enfocado en el trabajo que realiza espera que le digan que hacer y cómo hacerlo. Evidencia malas relaciones interpersonales con sus compañeros y constantemente se queja del trabajo asignado. No estaba alineado a las metas y estrategias de la compañía.

Un nuevo aporte al conocimiento que acerca del trabajo se puede considera de acuerdo a los descubrimientos que en la última década ha venido realizando (Chiavenato A., Comportamiento Laboral, 2009) acota que el liderazgo “es en cierto sentido un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia implica una transacción interpersonal, en la que un individuo actúa para provocar o modificar un comportamiento.” (p. 336)

(Agüera, 2004), manifiesta lo siguiente:

En diversas reflexiones que se han hecho sobre el liderazgo algunas teorías tratan de dar cuenta de los estilos de conducta del líder en relación con las circunstancias, sus seguidores o subordinados. Se puede hacer referencia a tres modalidades de liderazgo: autocrático o autoritario, liberal y el participativo o democrático. (p.338)

Previo a un análisis el Gerente comercial, posee un liderazgo autocrático el cual toma decisiones sin justificarlo en ningún momento lo que hace que su equipo no lo reconozca, debido a que no piensa en ellos, no los escucha y únicamente da órdenes, indica que se debe hacer, piensan que la remuneración es más que suficiente para que se sientan motivados para trabajar. Determina que se debe hacer y no recepta ideas de su equipo.

Por otro lado el Gerente General de la tec-nova posee un liderazgo democrático a su personal, pide ideas en este caso para poder establecer indicadores comerciales que es donde ya que reúne repercute el problema principal de la organización y ha pedido a la junta directiva de la organización y al gerente comercial una reunión donde serán expuestos,

analizados y evaluados los posibles indicadores. Evidencia un liderazgo formal de manera oficial direccionada hacia su grupo de trabajo dentro de este liderazgo se detectan ciertas capacidades como la capacidad organizativa y eficiencia administrativa, comunicativo para influir tanto en mandos medios y subordinado.

### **Comunicación**

(Davis y Newstrom , 1995), señalan que la definición de la comunicación.

La comunicación es básica y esencial en toda relación humana, lo cual incluye a las organizaciones, las cuales deben tener su guía de comunicación abierta, claras y alertas. Cuando un mensaje es recibido se interpreta según las capacidades, experiencias y características del receptor lo cual le dará un significado individual; para ello es importante que la organización cree intereses similares en sus colaboradores, para poder generar significados similares. (p. 137)

Básicamente el tipo de comunicación que se evidencia dentro de la empresa es Tec-nova es de tipo descendente debido a que se evidencia que las decisiones son tomadas por los cargos altos de la organización y llega la información a niveles bajos de la jerarquía, identificando que estos niveles no emiten opiniones. (Desmotivación por no lo escuchan desarrollo) el no poder llegar a sus jefes superior crea rumor, mal clima

## **2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS**

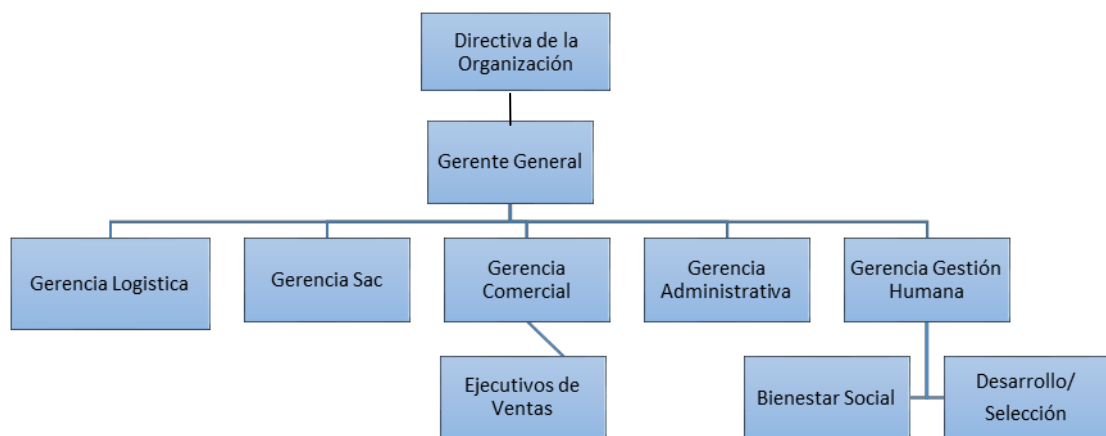
### **Personal**

Para determinar las estrategias del personal, enfocándonos básicamente en el la línea de negocios de le empresa, deberíamos establecer que el personal es el motor es decir la parte más fundamental y vital de la organización por ende se debe fortalecer la cultura organizacional de la empresa junto con el clima para aquellos que se mantienen dentro de la empresa y para futuras generaciones puedan tener un sentido de pertenencia alto.

Se debe también brindar talleres para el personal de trabajo en equipo, comunicación efectiva y sobre todo de liderazgo para que así puedan

tomar decisiones y proponer nuevas ideas. Dirigir una campaña de valores para los colaboradores con el fin de fortalecer los valores, que cada colaborador se le entregue una tarjeta con su valor y así que pueda identificarse con el mismo.

## Estructura



De acuerdo a la estructura organizacional de la empresa, he detectado en primer lugar que el equipo comercial se encuentra incompleto, por lo que se procederá a contratar las cuatro plazas vacantes, para de esa manera consolidar el equipo. Para las contrataciones nos basaremos en una selección por competencias donde podamos detectar altos atributos de liderazgo en la persona para poder desempeñar un buen rol. También en cuanto al área de gestión humana se implementará el departamento de Bienestar social que será el encargado de manejar los incentivos, bonos y comisiones para los ejecutivos de ventas.

Se determinará a su vez en el departamento de desarrollo el programa de inducción general y específica del cargo para poder realizar el acta de entrega de la Descripción del cargo, herramienta indispensable para tener claridad en cuanto a las funciones de cada cargo.

## **Procesos**

Diseñar un plan de carrera dentro de la empresa ya que los colaboradores manifiestan que no son reconocidos sus esfuerzos y metas alcanzadas, así mismo manifiestan que no existe crecimiento profesional motivo por el cual varios de ellos han decidido no continuar en la organización.

Establecer indicadores de gestión para los cargos comerciales y así puedan medir su desempeño a través de esta herramienta con el fin de que puedan tener reconocimiento por sus logros alcanzados de manera mensual, motivándolos e incentivándolos a desarrollarse, y a esforzarse cada vez más.

Diseñar una selección por competencias para poder llevar una entrevista a profundidad e indagar más sobre el candidato vinculando a la organización a personas que cuenten con las competencias que se requieren aptas para el cargo a desempeñar. De tal manera que los nuevos colaboradores estén alineados al cargo y sobre todo a las competencias ya establecidas.

Definir las funciones del personal de la empresa para que los colaboradores sepan lo que deben realizar, cuál es su línea de reporte y no exista preferencias o privilegios con algún colaborador.

### **3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN**

#### **Responsables**

La gerencia de gestión humana y su equipo de trabajo, junto con el gerente comercial son los encargados de establecer las competencias para el cargo de vendedores y así poder implementar un modelo de selección por competencias. Esto nos ayudará a llevar un perfil elevado de los vendedores en donde finalmente la persona seleccionada estará alineada a la necesidad de dicha área, produciendo resultados altamente efectivos por sus actitudes y aptitudes que se pudieron detectar en la entrevista.

Una vez que pase el periodo de contratación se reforzara en temas de inducción tanto general como específica del cargo, para que los vendedores sepan desarrollar su rol efectivamente dentro del cargo que desempeña. La ventaja de este proceso nos lleva a mantener claridad en el procedimiento y adaptación a la empresa, también nos ayuda a que el colaborador se encuentre alineado con sus funciones a ejecutar.

Una descripción del puesto establecida por el departamento de gestión humana donde indiquen funciones, objetivos del cargo, relaciones internas y externas, conocimientos necesarios y experiencia ayudara al vendedor a tener clara la visión de su cargo. La gerencia del talento humano establecerá que se deberá entrega en la inducción a todos los colaboradores que ejercen dichas funciones el formato de “Descripción del cargo”, donde mediante un formato de recepción del documento tendrá que ser firmada por el nuevo trabajador.

Por parte de la Gerente de talento humano se establecerán para los cargos de vendedor los siguientes indicadores de gestión:

Variable Mensual:

- Manejo del cumplimiento de la cartera de los clientes
- Cumplimiento del presupuesto de ventas

Variable Trimestral

- Cumplimiento de rutas (zonas asignadas)
- Ventas a nuevos clientes

Variable Anual

- Cumplimiento del 70% de ventas (empresa)
- Cumplimiento del 30% del presupuesto de ventas (colaborador)

Estos indicadores de gestión nos ayudarán a medir a los vendedores por su rendimiento. No dejando a un lado que se complemente con los atributos de liderazgo, para que así se pueda desarrollar de una manera eficaz y competente dichas funciones.

Este balance, también aportara al gerente comercial a establecer indicadores por cumplimiento de tiempos de trabajo, dándoles reconocimientos e incentivos a sus vendedores. Se manejaran mejores vínculos personales entre el equipo lo que los llevará a tener una comunicación eficaz en cuanto a la gestión del día a día.

El gerente comercial se deberá reunir semanalmente con los vendedores para darle seguimiento a las ventas y ver si los indicadores de gestión están siendo cumplidos. Se detallaran estrategias en cuanto a tiempos de trabajos. Entre otras cosas como manejo del tipo de servicio que se les están dando a los diferentes clientes.

El gerente general deberá una vez al mes establecer reuniones de cumplimiento para alinear a las estrategias del negocio a los vendedores, ya que sin ventas no hay resultados. Esto generará sentido de compromiso y mejoras en los colaboradores. A su vez incentivará a estar pendientes del presupuesto mensual de ventas que Tecnova requiere.

### **Recursos**

Los recursos que serán utilizados dentro de Tecnova es una plataforma para reclutar al personal más idóneo que cuenten con experiencia y sobre todo con las competencias para el cargo. Además se debe incorporar ferias laborales para cazar talentos y altos potenciales que tengan incorporado los atributos de liderazgo y puedan sumar dentro del equipo

### **Metodología**

La metodología a utilizar en este caso será de tipo cualitativa ya que se realizarán grupos focales para que se pueda tener un diálogo abierto entre los miembros de la organización y puedan expresar sus ideas, de manera respetuosa y sobre todo de manera sincera. De esta manera se podrá detectar de manera efectiva tanto aciertos y desaciertos y tomar las mejores acciones y sobre todo una retroalimentación que pueda enriquecer en el desarrollo de los colaboradores.

Otro aspecto o técnica a utilizar que es muy importante son las entrevistas a profundidad para así poder brindar más confianza al colaborador, y que él



pueda expresar sus dudas, ideas, propuestas, no perdiendo la línea del respeto y la cordialidad.

#### **4. CONCLUSIONES**

Dentro de las empresas la administración del talento humano es la parte vital de una organización, el poder brindarles la importancia que requieren todos y cada uno de los colaboradores es lo primordial para que nuestros colaboradores se sientan reconocidos, motivados y alentados al dar el todo por su empresa, un factor muy importante es la motivación ya que se pudo observar que a través de falta de incentivos que la empresa tenía hacia el área comercial, llevo a sus colaboradores a perder las ganas de seguir entregando todo por la empresa, siendo el área comercial muy vital dentro de todas las organizaciones, ya que son ellos los que consiguen clientes, promocionan el producto entre otras cosas.

Por otro lado el poder brindarles el desarrollo profesional a los colaboradores es clave para su desempeño, porque de esta manera ellos podrán identificar sentirse de alguna forma respaldados generando un gran sentido de pertenencia por su empresa ya que existe un balance entre resultados y rendimiento.

La cultura organizacional de una u otra forma se ha mantenido gracias a las acciones del gerente general ya que su liderazgo se ha podido ver reflejado en sus resultados, es por esto que Tecnova es una de las empresas pioneras, sin embargo el ejercer un buen liderazgo para su público interno es tan indispensable como el trato a nuestro cliente externo, el escucharlos, apoyarlos reflejará en los resultados de nuestros colaboradores.

Por último se puede indicar que dentro del departamento de gestión humana se debe innovar constantemente y sobre todo contratar personal con atributos de liderazgo para que así puedan tener personal que se alinee a las necesidades de la empresa y poder contar con gente comprometida, y sobre todo muy competitiva.

## 5. REFERENCIAS

- Agüera. (2004). Estilo de conductas. Mexico .
- Aldana, H. (4 de Enero de 2013). Seminario Internacional de Psiconeuroeducación: La Neurociencia entra al aula. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de <https://www.youtube.com/watch?v=cud6MoCot4A>  
<https://www.youtube.com/watch?v=SI3iSUJtG58>
- Alles. (2007). La cultura organizacional analizada desde los comportamientos, valores y procesos de. Pereira.
- Alles, M. (2007). Comportamiento Organizacional.
- Barcenas, C. T. (2011). Desarrollo de habilidades y destrezas en la lecto-escritura y su contribución en el pensamiento. Obtenido de Repositorio.
- Chiavenato. (1989). La cultura y el clima organizaciona. Mexico.
- Chiavenato, A. (1989). Cultura organizacional.
- Chiavenato, A. (2009). Comportamiento Laboral. Mexico.
- Davis y Newstrom . (1995). La Comunicación. New York.
- Dessler. (2009). Cultura organizacional. España.
- Dessler, A. (2009). Administración de Personal. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Luna y Pezo. (2005). Análisis de la cultura organizacional. México.
- Luna y Pezo. (2005). La cultura organizacional.
- Pereira, D. J. (2013). medspain@iname.com. Obtenido de medspain@iname.com: [http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd99/ed99-0276-02/apun\\_nut.htm](http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd99/ed99-0276-02/apun_nut.htm)
- Pezo. (2005). Cultura Organizacional. Venezuela.
- Robbins. (2004). Comportamiento Organizacional.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. New York: Pearson Educación



**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, Yánez Carvajal, Joselin Oslinda con C.C: 0926947011 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Caso de Análisis Creciendo** 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: **Yánez Carvajal, Joselin Oslinda.**

C.C: **0926947011**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	<b>Caso de Análisis Creciendo</b>		
AUTOR(ES)	Joselin Oslinda Yáñez Carvajal		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Luis Antonio Bonilla Morán		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de 02 del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>21</b>
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura organizacional, Comportamiento, Gestión Humana		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comportamiento, Cultura, Comunicación, Atributos de Liderazgo, Clima, Incentivos, Sentido de Pertenencia		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El trabajo que se desarrolló se enfoca básicamente en el diagnóstico del comportamiento organizacional, el tipo de comunicación que existe dentro de la empresa el tipo de liderazgo y la cultura organizacional que existe dentro de la empresa Tecnova. En la actualidad existe un problema dentro de la empresa ya que no se están cumpliendo las metas dentro del plan de ventas por diversas causas sobre todo por la inconformidad que sienten los vendedores por una ineficiente comunicación, falta de reconocimiento por la empresa, y un mal liderazgo del gerente comercial con su equipo de trabajo. Todo esto ha generado un comportamiento individualista, ha creado rumores entre los vendedores, y poco sentido de pertenencia por parte del equipo ya que no existen funciones bien definidas para cada vendedor existe también preferencias con otras personas dentro del equipo entre otros. A través de un minucioso análisis del caso se ha diseñado estrategias para la mejora del departamento de ventas y para la mejora continua de la organización.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	<b>Teléfono: +593-4-5045209- 0939176619</b>	E-mail: joss_23_28@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	<b>Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.</b>		
(COORDINADOR DEL	<b>Teléfono: +593-4-989547842</b>		
	<b>E-mail: bonillamorán@hotmail.com</b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			