

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**TEMA:**

**“Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa  
Rapientrega S.A.”**

**AUTOR:**

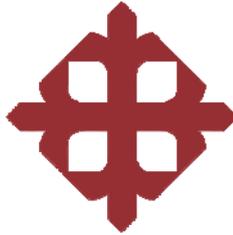
**Samaniego Veliz, Tatiana Denisse**

**REVISOR (A)**

**Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**15/ 09/ 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 **Samaniego Veliz, Tatiana Denisse**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**

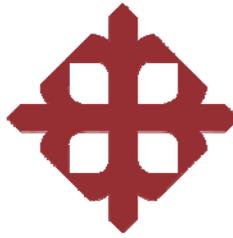
**REVISOR (A)**

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

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Samaniego Veliz Tatiana Denisse**

**Guayaquil, 15 de Septiembre del 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Samaniego Veliz Tatiana Denisse**

**DECLARO QUE:**

El **componente práctico del examen complejo, “Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa Rapientrega S.A.”** 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.

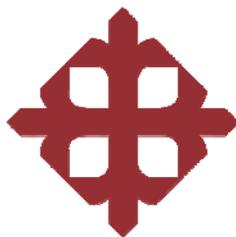
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 15 de Septiembre del 2017**

**EL AUTOR (A)**

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

**Samaniego Veliz Tatiana Denisse**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

Yo, **Samaniego Veliz, Tatiana Denisse**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquila la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa RapientregaS.A.”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 15 de Septiembre del 2017**

**EL (LA) AUTOR(A):**

f. \_\_\_\_\_  
**Samaniego Veliz Tatiana Denisse**



Guayaquil 15 de Septiembre del 2017

## CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

### INFORME DE PLAGIO

**URKUND**

Documento	<a href="#">"Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa Rapientrega S.A." doc (D30511925)</a>
Presentado	2017-09-12 14:42 (-05:00)
Presentado por	soriagalarcita@gmail.com
Recibido	alexandra.galarza.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Fwd: Samaniego Veliz Tatiana Denisse <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Tema:** "Planteamiento de los Cbjetivos Organizacionales de Rapientrega S.A."

**Estudiante:** Tatiana Denisse Samaniego Veliz

**Docente Tutor:** Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.



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. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.**  
REVISOR(A)

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

**Psic. Bermúdez Reyes Elba, Mgs.**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

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

**Psic. Carrillo Sofía Viviana, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>VIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>10</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>10</b>
<b>PROBLEMAS DETECTADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>RESUMEN: PROBLEMAS ENCONTRADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS (o BIBLIOGRAFÍA) .....</b>	<b>21</b>
<b>DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....</b>	<b>22</b>

## RESUMEN

La empresa Rapientrega ofrece el servicio de logística y transporte de documentos. La organización tiene 5 años en el mercado y cuenta con oficinas en Guayaquil y Quito, la oficina principal se encuentra en Quito. Está posicionada como la octava empresa de Courier con mayor nivel de facturación en el país. Existen 10 en el país. Rapientrega S.A. consta con 50 colaboradores los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de la empresa; Comercial, Servicio al Cliente, Administrativo, Logística y Distribución, y Talento Humano. La imagen institucional de la empresa es de ser una empresa de servicios que comenzó teniendo bastante acogida en el mercado por ofrecer un servicio superior al resto, pero esta ha venido disminuyendo su calidad debido a la falta de innovación en el mercado, por lo que no están cubriendo las necesidades que actualmente presentan sus clientes. La cultura organizacional es un factor crítico dentro de la organización pues es esta la que define las creencias colectivas, valores compartidos, valores culturales, políticas, motivación, entre otros.

Palabras Claves: *Cultura Organizacional, Estrategias, Comunicación, Comunicación Organizacional, comportamiento organizacional.*

## INTRODUCCIÓN

En el presente caso se muestra una organización que posee problemas en diversas áreas, es una organización que comenzó siendo referente con una cultura fuerte; sin embargo con el paso del tiempo dicha cultura decayó por numerosos problemas entre ellos la comunicación, el desarrollo de competencias, la cultura organizacional en general y factores que afectaban la productividad de dicha empresa.

Los socios fundadores de dicha empresa, preocupados en el bienestar de la misma expusieron que los problemas con los que se enfrentaban eran de índole: Comercial, servicio al cliente, logística y distribución, administración y talento humano; razón por la cual trataron de ejecutar ciertas estrategias con la finalidad de mejorar la productividad de la organización; por lo cual en el presente trabajo se analizará diversas propuestas.

En la actualidad, no solo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan los valores de una compañía, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y las personas son parte de las fortalezas de cualquier organización, razón por la cual a través del presente trabajo se analizará la cultura organizacional y se propone un esquema de estrategias para mejorar la situación actual de la organización y mejorar el clima laboral para que sus colaboradores se sientan comprometidos e identificados con la organización.

## **DESARROLLO**

### **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Rapíentrega S.A. es una empresa familiar que buscaba brindar un buen servicio al cliente y al mismo tiempo obtener ganancias propias. Motivo por el cual se invirtió 100 mil dólares, los mismos que fueron recuperados a partir del segundo año de existencia dentro del mercado. Rapíentrega S.A. durante estos años poseía una orientación por el trabajo en equipo, en el que la opinión de sus trabajadores era importante para los directores de la empresa. A medida que la empresa fue creciendo, los directivos de la misma fueron cambiando la estrategia organizacional, pasando a segundo plano la estabilidad y motivación de sus colaboradores y poniendo como prioridad la rentabilidad de la organización.

Rapíentrega dentro del mercado creó una imagen entre sus clientes que le brindó la ventaja de ser escogido sobre otras empresas con similares características posicionándola como una de las empresas de Courier con más facturación en la ciudad. Esto brindó a sus clientes una imagen beneficiosa pues incrementó la confianza entre ellos aumentando las ganancias a su vez.

La organización estaba pasando por un momento de transición que causó un desbalance en la empresa debido a la mala organización y dirección que está afrontando la misma. Los directivos no toman en cuenta correctamente las opiniones de sus colaboradores causando un ambiente conflictivo entre ellos.

Existe un gran problema de comunicación entre los colaboradores y la alta gerencia así como también entre sucursales y departamentos. Cada departamento señala que existe un problema diferente al que sugieren los otros departamentos. Debido a esto el conflicto incrementa a medida que el tiempo transcurre, causando malestar y

disminuyendo la productividad de la empresa. El comportamiento organizacional es un campo de estudio importante puesto que si una organización tiene problemas al momento de transmitir información entre áreas, es importante conocer y entender como circula la información y de qué manera se relación los colaboradores. (Aless, 1993)

La comunicación organizacional se refiere a todo acto de comunicación que se da en una empresa tanto de manera interna como a sus clientes externos mediante diferentes canales como boletines, correos, carteleras, publicidad, anuncios, entre otros. Todos estos canales son el medio por el cual una empresa es capaz de comunicarse para emitir un mensaje específico (Tuñez, 2015).

Una mala comunicación organizacional puede provocar que los colaboradores de la empresa no tengan una visión clara sobre los objetivos organizacionales, la cultura organizacional e incluso sus propias funciones dentro de la empresa. Esto provoca desconfianza, baja productividad, desmotivación y un deterioro del clima laboral (Soler & García, 2014).

El mal liderazgo de los directivos causa que los colaboradores se sientan aturdidos por la gran demanda de trabajo que existe dentro de la organización, lo que provoca estrés y malestar durante la ejecución de sus funciones. Esto causa que los diferentes departamentos no estén de acuerdo en trabajar en conjunto ya que existe una gran cantidad de necesidades no satisfechas y esto repercute directamente en el comportamiento de los empleados.

Dentro de una organización la comunicación interna es esencial para el correcto funcionamiento de la empresa. Una comunicación poco efectiva dentro de la organización puede llegar a ser la raíz de varios problemas en una empresa. La

comunicación interna es informar sobre todo lo que ocurre en la organización, comunicar al personal sobre las noticias más relevantes que suceden en la empresa (Capriotti, P. 1998).

## **PROBLEMAS DETECTADOS**

La empresa tuvo un crecimiento acelerado a partir del segundo año de creación, lo que llevó a los dueños de la empresa a creer que tal crecimiento iba a seguir incrementándose paulatinamente con el pasar de los años, mientras continuaran utilizando el mismo patrón. Esto llevó a que sus colaboradores se sintieran insatisfechos con su trabajo y desmotivados, puesto que su trabajo se vio afectado debido a las altas demandas de los clientes y provocando que exista una carga laboral mayor.

El Área de Talento Humano, es el área responsable de velar por el bienestar de los colaboradores y sirve de mediador entre los altos mandos y ellos. Esto pudo haberse solucionado realizando una encuesta, en ese momento, para conocer la opinión y el estado de los colaboradores que pertenecían al área de logística, la cual fue el área que se vio más afectada, por el repentino crecimiento de demandas de la empresa.

Rapientrega decide contratar a una consultora para solucionar su problema de rentabilidad, debido a que se percataron que la demanda era mayor a lo que se estaba cubriendo. La consultora realiza un análisis en el que se establece que la empresa mantenga una nueva estructura, la que la misma se dividirá en 5 áreas: Comercial, Servicio al Cliente, Administrativo, Logística Y Distribución y Talento Humano. La consultora sugiere realizar un cambio en la planeación estratégica para que la gerencia esté informada sobre lo que ocurre dentro de la organización y así

mismo crear un plan de acción que ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto junto con un plan de seguimiento y control; la gerencia junto con el área de Talento Humano (TH) estarían al tanto del bienestar de los colaboradores y si están o no cumpliendo con las metas impuestas. Esto es ignorado por la alta gerencia, debido a que se percatan que la empresa sigue creciendo y piensan que ya no es necesario realizar las sugerencias realizadas por la consultora, lo que provoca en el cuarto año que la empresa se vaya en declive, debido al mal funcionamiento, la falta de innovación, la falta de control que tienen los gerentes y la falta de motivación de los colaboradores.

En este caso el área de talento humano junto con la alta gerencia son responsables de hacer efectiva las palabras de la consultora, lo cual no ocurre. Se debió mantener un estrecho seguimiento a la productividad de cada colaborador debido a la ya existente disconformidad con la falta de liderazgo que se da durante el tercer año. Mantener a los colaboradores contentos es de suma importancia para el correcto funcionamiento de una empresa, debido a que son ellos los que hacen posible que el servicio se realice, por lo que sin ellos la empresa no podría existir. Es por este motivo que debió tratarse con mayor importancia el descontento de los colaboradores en sus inicios, demostrándoles su relevancia dentro de la empresa.

Durante el cuarto año el área de Talento Humano realiza una encuesta por primera vez, en la que se evidencia la inconformidad con el tipo de liderazgo que maneja la empresa. En este mismo año se realiza una evaluación de desempeño en la que se evidencia que los colaboradores no están produciendo como deberían, lo que provoca un evidente descontento en las diferentes áreas provocando renuncias voluntarias que causan bajas a la organización. La empresa desde la aplicación de la encuesta, debió establecer cuáles eran los problemas que se debían manejar y

qué problemas provocaba la poca productividad de sus colaboradores. La falta de motivación en el trabajo podría ser la principal causa de la baja productividad, ya que los empleados no sienten que forman parte de la organización, es decir han perdido el sentido de pertenencia.

Existe una falta de comunicación tanto entre áreas de la empresa como entre sucursales. Lo que ocurre en Quito, no se conoce en Guayaquil y viceversa. La comunicación interpersonal entre los colaboradores de la misma sucursal, es de suma importancia, debido a que ayuda a fomentar un mejor ambiente, además de que invita a las personas a conversar de sus problemas con otras áreas, esto permite que las diferentes áreas tengan una perspectiva más completa de lo que ocurre en la organización, además de que anima al trabajo en equipo, lo cual sería la solución para el correcto funcionamiento de la organización.

Una mala comunicación organizacional puede provocar que los colaboradores de la empresa no tengan una visión clara sobre los objetivos organizacionales, la cultura organizacional e incluso sus propias funciones dentro de la empresa. Esto provoca desconfianza, baja productividad, desmotivación y un deterioro del clima laboral *(Soler & García, 2014)*.

La comunicación dentro de una empresa es la base para el correcto funcionamiento de la misma. Ningún grupo puede existir sin comunicación, por lo tanto, una organización no puede crecer ni mantenerse si no existe una buena comunicación de por medio. La comunicación cuenta con varios factores dentro del proceso de la misma. El emisor, quien es el que envía el mensaje, debe tener claro y expresar de forma correcta utilizando el mejor canal (medio) de comunicación para los diferentes tipos de receptor, quien recibe el mensaje, para que dicho mensaje sea entendido de

forma correcta y sin interferencias de ningún tipo (*Buenaño, Bustillos & Moreno, 2014*).

Anteriormente era muy fomentado el trabajo en equipo, debido a que la cantidad de colaboradores era menor y era necesario trabajar en conjunto para lograr los objetivos planteados. En la actualidad al haber incrementado considerablemente la cantidad de colaboradores que laboran en la organización, además de la diferencias de áreas, provoca una mayor dificultad para el área de talento humano unir a los colaboradores debido a que cada persona está enfocada en realizar su trabajo.

### **RESUMEN: PROBLEMAS ENCONTRADOS**

- ✓ No se tomaron en cuenta las sugerencias de la Consultora, salvo el incremento de la nómina en la empresa.
- ✓ No se continuó con los planes de capacitación con los nuevos miembros de la empresa.
- ✓ No se rediseñó el Plan estratégico, ni de control y seguimiento de la empresa.
- ✓ Talento Humano demoró en realizar su primera encuesta de clima laboral, por lo que no se pudieron realizar los correctivos necesarios antes de que surgieran los problemas.
- ✓ No existe un plan de comunicación corporativa, lo que provocaba el distanciamiento entre el colaborador y la empresa.
- ✓ Problemas comunicacionales entre los departamentos de Guayaquil y Quito.
- ✓ Talento Humano desconoce el tipo de liderazgo que manejan los líderes de cada departamento.

- ✓ La evaluación de desempeño no consideraba el estado actual en el que se encontraba la empresa.
- ✓ La retroalimentación de la evaluación de desempeño realizada no fue la adecuada, generando desmotivación en los colaboradores, renunciaciones y despidos.

## ESTRATÉGIAS Y PLAN DE TRABAJO

ESTRATEGÍA Y PLAN DE ACCIÓN				
PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA RAPIENTREGA S.A.				
FACTOR	ESTRATEGÍA	PLAN DE ACCIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
PROCESOS	Impulsamiento de proyecto de Comunicación dentro de la organización	Crear correo interno	Outlook - Correo interno de la empresa	Sistemas / Talento
		Remitir boletines semanales sobre información relevante	Boletines digitales remitidos mediante correo electrónico	Comunicación / Talento Humano
		Crear buzón de sugerencias ( <i>Seguimiento y Control</i> )	Correo Interno	Sistemas / Talento
		Crear una Cartelera informativa	Cartelera de la empresa	Talento Humano
		Crear un sistema de mensajería interna	Reporte de entrega de la valija interna	Secretaría / Talento Humano
	Fortalecimiento de aptitudes y estilos de liderazgo de los jefes para alinear el comportamiento de los servidores con las necesidades empresariales	Promover las oficinas "puertas abiertas" para mejorar la comunicación ascendente ( <i>colaboradores y directores</i> )	Encuesta en donde se valide que la comunicación ascendente se maneja con total apertura y confianza	Directores y Jefes / Talento Humano

FACTOR	ESTRATEGÍA	PLAN DE ACCIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
PROCESOS	Mejoramiento de la productividad de la empresa, a través del talento humano eficiente y eficaz	Elaborar el Manual de Funciones de la empresa	Levantamiento de información de actividades de cada cargo y análisis del mismo	Talento Humano
		Crear y socializar de indicadores de la evaluación de desempeño con su respectiva retroalimentación.	Formato de Evaluación de Desempeño	Talento Humano
PERSONAL	Mejoramiento de la administración del equipo de trabajo, orientándolo hacia la consecución de metas.	Realizar día de integración anual, con la finalidad de que exista una interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones.	Convocatoria y fotos	Talento Humano / Comunicación
		Generar reuniones con el equipo de trabajo por jefatura, con la finalidad de conocer puntos relevantes de la Dirección y la empresa.	Convocatoria Correo electrónico	Jefatura / Dirección / Talento Humano
		Felicitar al servidor o equipo de trabajo cuando una tarea es realizada de manera eficiente y eficaz.	Memorando al file Reconocimiento público en el interior de la empresa (trabajador del mes)	Jefatura / Dirección / Talento Humano
		Realizar Anualmente actividades para promover la socialización entre la sucursal de Quito y Guayaquil	Convocatoria, fotos	Talento Humano
		Celebrar cumpleaños mensual donde se fomenta la integración entre los miembros del equipo	Publicación de los cumpleaños del mes mediante correo electrónico, convocatoria, fotos	Talento Humano

FACTOR	ESTRATEGÍA	PLAN DE ACCIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
PERSONAL	Incrementación de la satisfacción de los servidores al sentirse parte de la institución y del grupo humano que la conforma.	Empoderar al servidor en la toma de decisiones, con el fin de fomentar el compromiso, la participación y permitir proponer cambios positivos para la empresa	Correo electrónico asignándole responsabilidades y efectuar el seguimiento mediante reportes	Jefe / Director / Talento Humano
		Efectuar una escuela de capacitación, con la finalidad de instruir, enseñar y motivar al personal	Analizar la Detección de Necesidades de Capacitación mediante el formato respectivo	Talento Humano
		Incentivar al personal para participar en un proceso de selección para ser INSTRUCTOR / CAPACITADOR	Analizar el perfil de cada trabajador	Talento Humano
ESTRUCTURA	Suministración de información relevante acerca de la empresa	Socializar la estructura orgánica de la empresa, al personal con la finalidad de conocer la razón de ser de la misma ( <i>Misión , Visión, Valores</i> ) y a los Directivos que la conforman.	Inducción de personal	Talento Humano

## CONCLUSIONES

En conclusión, la cultura organizacional es un pilar fundamental dentro de Rapíentrega S.A tanto para los colaboradores como para los directores, estar correctamente alineados con los objetivos de la organización así como también valores, principios, políticas e incluso la creación de un buen clima laboral.

La comunicación organizacional es fundamental para que los colaboradores se encuentren correctamente informados de las funciones que deben realizar así como de las necesidades institucionales de la empresa. Rapíentrega debe promover un correcto dialogo tanto entre colaboradores y estos con los altos mandos de una empresa, es de esta manera que se crea confianza, se mejora relaciones y existe una mejor identificación con los objetivos de la empresa.

Por medio de la estructura organizacional se llega a entender el comportamiento humano en la empresa no solo desde el punto de vista individual. Cuando se conoce el comportamiento humano de las personas que forman parte de una organización se pueden formular formas de trabajo más efectivas que mejoren el desempeño de los trabajadores por ello, es importante reconocer el trabajo de cada uno y de esta manera a través de las diferentes maneras de motivación sacar partido al recurso humano de una empresa.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que tanto los directivos y jefes de Rapíentrega aprendan a transmitir adecuadamente los principios, acciones, valores y objetivos que van a definir la cultura de la organización, a través de la permanencia de las estrategias sugeridas. Así mismo se recomienda la creación de un departamento de comunicación, la cual se dedicará a mantener e innovar el plan estratégico sugerido, con la finalidad de establecer un excelente clima laboral y lograr que los colaboradores proyecten el espíritu e imagen que la empresa quiere mostrar hacia el exterior.

A su vez los directivos deberán trabajar conjuntamente con los jefes de los departamentos, con la finalidad de motivar a los equipos de trabajo mediante planes de acción como por ejemplo el mejor empleado del mes, bonos económicos por cumplimientos de metas, etc. Es necesario recalcar que el pilar de toda organización es el recurso humano por eso es importante aplicar la psicología positiva para motivar a los colaboradores que finalmente llevará al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

## REFERENCIAS (o BIBLIOGRAFÍA)

- Allameha, M., Zamani, M. y Reza-Davoodia, S. M. (2011). The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management, *Procedia Computer Science* (3), 1224-1236.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Buenaño, D. A., Bustillos, H. M., & Moreno, G. G. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Facultad de Comunicación-Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Lin, Y.-C. y Lee, H.-Y. (2012). Developing project communities of practice-based knowledge management system in construction, *Automation in Construction* (22), 422-432.
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. Reporte C&D—Capacitación y Desarrollo, 13, 5-7.
- Shao, Z., Feng, Y. y Liu, L. (2012). The mediating effect of organizational culture and knowledge sharing on transformational leadership and Enterprise Resource Planning systems success: An empirical study in China, *Computers in Human Behavior* (28), 2400-2413.
- Soler, Víctor Gisbert, and Tamara García Tripijana (2014). "Los problemas de comunicación en la empresa familiar." *3C Empresa* 3.3: 181-191.
- Túñez López, M. (2015). Modelo de simetría interactiva en Comunicación organizacional.
- Vivas Peña, A. L., Bautista, R. A., Suárez Alza, A., Hernández, J., & Pérez, L. B. (2017). Plan estratégico de Comunicación Organizacional.
- Aless, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica .



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Samaniego Veliz Tatiana Denisse**, con C.C: # 0920311601 autor/a del **componente práctico del examen complejo: “Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa Rapientrega S.A.”** 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, 15 de Septiembre del 2017

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

Nombre: **Samaniego Veliz Tatiana Denisse**

C.C: **0920316601**



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	<b>“Planteamiento de objetivos organizacionales de la empresa Rapientrega S.A.”</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	<b>Tatiana Denisse Samaniego Veliz</b>		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	<b>Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil</b>		
<b>FACULTAD:</b>	<b>Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación</b>		
<b>CARRERA:</b>	<b>Psicología Organizacional</b>		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	<b>Licenciada en Psicología Organizacional</b>		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>15 de Septiembre del 2017</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>23 páginas</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Cultura Organizacional Comportamiento Organizacional Comunicación Organizacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Cultura Organizacional, Estrategias, Comunicación, Comunicación Organizacional, comportamiento organizacional.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>La empresa Rapientrega ofrece el servicio de logística y transporte de documentos. La organización tiene 5 años en el mercado y cuenta con oficinas en Guayaquil y Quito, la oficina principal se encuentra en Quito. Está posicionada como la octava empresa de Courier con mayor nivel de facturación en el país. Existen 10 en el país. Rapientrega S.A. consta con 50 colaboradores los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de la empresa; Comercial, Servicio al Cliente, Administrativo, Logística y Distribución, y Talento Humano. La imagen institucional de la empresa es de ser una empresa de servicios que comenzó teniendo bastante acogida en el mercado por ofrecer un servicio superior al resto, pero esta ha venido disminuyendo su calidad debido a la falta de innovación en el mercado, por lo que no están cubriendo las necesidades que actualmente presentan sus clientes. La cultura organizacional es un factor crítico dentro de la organización pues es esta la que define las creencias colectivas, valores compartidos, valores culturales, políticas, motivación, entre otros.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono: +593-4-(2328268)</b>	<b>E-mail: tatianadsam@hotmail.com</b>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Carrillo Saldarriega Sofía Viviana, Mgs</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-2209210 Ext. 1413 / 1419</b>		
	<b>E-mail:lavivvcarsal@gmail.com</b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			