



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**“Liderazgo y comunicación, empresa “Plásticos Reciclados del  
Sur”**

**AUTORA:**

**Valdivieso Sarmiento, Andrea Estefanía**

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

**TUTOR**

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

**Guayaquil, Ecuador**

**27 de Agosto del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Valdivieso Sarmiento, Andrea Estefanía**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

#### **TUTOR**

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

#### **DIRECTOR DELA CARRERA**

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

**Guayaquil, a los veinte y siete días del mes de agosto del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**

### **DECLARO QUE:**

El **componente práctico del examen complejo, “Liderazgo y Comunicación, empresa “Plásticos Reciclados del Sur”** 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 veinte y siete del mes de agosto del año 2018**

**LA AUTORA**

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

**Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, “Liderazgo y Comunicación, empresa “Plásticos Reciclados del Sur”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los veinte y siete del mes de agosto del año 2018**

**LA AUTORA:**

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

**Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**



Guayaquil 22 de agosto del 2018

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**INFORME DE PLAGIO**

URKUND	
Documento	<a href="#">LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN, EMPRESA PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR.docx</a> (D40923840)
Presentado	2018-08-22 11:23 (-05:00)
Presentado por	andrea.val.sarmiento@hotmail.com
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com
	<b>0%</b> de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Tema:**

“LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN, EMPRESA PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR”

**Estudiante:**

- Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía

**Docente Tutor:** Lcdo. Luis Antonio Bonilla Moran, Mgs.

---

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**PISC. CARRILLO SALDARREAGA SOFIA VIVIANA, MGS.**

TUTOR

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

**PSIC. GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, MGS.**

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

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

**PSIC. BERMUDEZ REYES ELBA, MGS.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	VII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	3
<b>Cultura Organizacional</b> .....	3
<b>Comunicación organizacional</b> .....	6
<b>Comportamiento organizacional</b> .....	7
<b>DETERMINACION DE LAS ESTREGIAS</b> .....	8
<b>Personal</b> .....	8
<b>Estructura</b> .....	9
<b>Procesos</b> .....	10
<b>IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION</b> .....	10
<b>Responsables</b> .....	10
<b>Recursos</b> .....	11
<b>Metodología</b> .....	11
<b>Conclusiones</b> .....	12
<b>Referencias</b> .....	13

## **RESUMEN (ABSTRACT)**

El presente trabajo se basó en el liderazgo y comunicación interna en la empresa “Plásticos Reciclados del Sur”. De acuerdo al diagnóstico realizado en la organización se encontró que la información se está entregando en áreas donde existe simpatía, esta situación evidencia el déficit del liderazgo y la falta de confidencialidad que ejercen los líderes de la organización ocasionando conflicto entre áreas, generando mala comunicación interna debido a los murmullos que se dan entre los clientes internos. Por tal razón, la idea inicial del trabajo se enfocó en la implementación de estrategias dirigido al liderazgo para que estos lideren desarrollen y potencialicen sus habilidades y de esta manera transmitan a sus seguidores obteniendo colaboradores comprometidos y motivados alineados a la visión de la organización. La finalidad de esta intervención fortalecerá el desarrollo de habilidades y competencias de cada uno de los miembros que conforma la empresa Plásticos Reciclados del Sur.

**Palabras claves:** *liderazgo organizacional, cultura Organizacional, comunicación, comunicación interna, gestión del cambio, confidencialidad.*



## **INTRODUCCIÓN**

Plásticos Reciclados del Sur es una organización que ha iniciado un agresivo programa de reducción de costos y gastos innecesarios, lo que ha generado una competencia interdepartamental motivando a los colaboradores de cada área a desarrollar y promover estrategias en los procesos para cumplir con el objetivo antes mencionado con la finalidad de ser promovidos. Debido a la gestión del programa de reducción de costos se han manifestado desconformidades por otras áreas ya que se presenta favoritismo por parte del departamento de informática al parecer está otorgando información de los resultados a áreas con quien tiene empatía.

El departamento de informática se maneja de forma tradicional utilizando la herramienta de Excel ahí procesa la formulación de datos obtenidos por las áreas y emite sus informes impresos a cada uno de los gerentes lo que repercute mayor filtración de información, mal clima laboral y desmotivación.

El comportamiento de algunos gerentes ha originado inestabilidad entre sus seguidores debido a sus frecuentes dudas, no son tomados en cuenta por sus líderes, no hay relación líder – seguidor. Por otra parte la organización cuenta con los medios tecnológicos para fomentar la comunicación entre sus colaboradores pero su uso es bajo lo que ha ocasionado que se generen murmullos en su estructura.

El presente trabajo está conformado por varias partes, en la primera sección de acuerdo al diagnóstico realizado de la organización se aborda el estado de la organización es decir las problemáticas a través del estudio de los 3 niveles que son, cultura y liderazgo, comportamiento y comunicación interna. En la segunda sección, aborda las estrategias a desarrollar y la tercera y última sección se basa en la implementación de estrategias como solución o mejoras para la organización.

# DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Para la realización del análisis de la organización Plásticos Reciclados del Sur. Fue necesario indagar en la problemática de la empresa basado en la estrategia impuesta por la gerencia general a los demás departamentos, tomando como referencia las bases teóricas para su desarrollo.

## **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es una temática que ha tenido gran relevancia e importancia aún desde los años 70 u 80; es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores. (Pedraza Alvarez, 2015).

La cultura organizacional refiere al patrón de conductas y comportamientos de los individuos alineados a las creencias, valores, procesos y políticas de la organización, no hay una organización que no tenga su identidad, cada organización es un mundo diferente, una cultura diferente que los identifica ante las demás organizaciones.

Por otra parte el Modelo que propone Quinn en el cual se basa por 4 dimensiones tales como: Flexibilidad, control, interno y externo de los cuales presenta sus orientaciones:

Orientada al apoyo: que refiere a la participación, confianza, espíritu de equipo, comunicación informal, se enfatiza en el compromiso, empleado individual.

Orientada hacia la innovación: aborda la búsqueda de la información continua, creatividad, apertura al cambio, comportamiento proactivo, no hay supervisión de arriba – abajo.

Orientada a las reglas: comportamiento racional, división del trabajo, estructura jerárquica, comunicación muy formal de arriba hacia abajo.

Orientada hacia objetivos: Indicadores de rendimiento, cumplimiento, responsabilidades y recompensas eventuales.

Según los datos obtenidos de la organización Plásticos Reciclados del Sur esta organización dentro del modelo que propone Quinn se encuentra alineado en la orientación hacia las reglas (debido a la estrategia impuesta por la organización de reducir costos y aumentar la productividad) se puede evidenciar la división del trabajo porque cada área quiere sobresalir para ser promovidos, cada área defiende sus intereses y el trabajo en equipo es bajo se centran en su crecimiento personal y dejan de lado el desarrollo de la organización, a su vez la centralización de poder que posee la estructura debido a que la mayoría de los gerentes de la organización no son participes de las nuevas decisiones y cambios, se presenta favoritismo por la área de informática porque en 4 ocasiones han rediseñado el formato que utilizan para la formulación de datos.

Por otro lado, también podemos considerar que la cultura determina el tipo de liderazgo que surge en una determinada sociedad o podemos considerar lo contrario. En el primer caso la realización de comparaciones transculturales y/o transorganizacionales ayudaría a determinar tanto las características del liderazgo como su efectividad dentro de un determinado contexto. (Molero, 2002)

Schein 1985, p.2 citado por (Molero, 2002) señala que “cultura y liderazgo... son dos caras de la misma moneda existiendo de hecho la posibilidad -poco enfatizada en las investigaciones sobre liderazgo- de que la única cosa realmente importante que los líderes hacen sea la creación y el manejo de las culturas”

La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores. (Daft, 2018)

(Silva Peralta, Olsen, Pezzi, & Sanjurjo, 2016). El liderazgo puede definirse como un proceso mediante el cual un individuo o grupo de personas

influyen sobre otros, con el propósito de conseguir cierto objetivo en común.

El liderazgo según Max Weber está dividido en tres tipos que van desde el más cómodo y el más tenaz y comprensivo hasta los que son opresivos y tiránicos. El líder carismático es aquel al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes. El líder tradicional es aquel que hereda el poder ya sea por costumbre o por jerarquía. El líder legal es aquel que asciende al poder por métodos democráticos o es elegido por que muestra la calidad de experto que es en la materia que le compete. Esta figura es comúnmente vista en el campo de la política y de las empresas privadas en las que se implementa el modelo burocrático, en el cual las decisiones están establecidas por un sistema de reglas precisas (un protocolo a seguir).

Bass y Bruce Avolio citado por (Mendoza Torres & Ortiz Riaga, 2006) abordan que los líderes pueden presentar patrones de conducta que combinan elementos de diversos estilos de liderazgo, Bass en conjunto con Bruce Avolio, proponen el modelo de liderazgo de rango completo (Full Range Leadership FRL), el cual incluye los componentes del liderazgo transformacional y del transaccional para conformar un todo que brinde como resultados la satisfacción de las necesidades de los individuos y del grupo, el esfuerzo extra requerido para el logro de los objetivos compartidos y la eficacia y efectividad de la organización. (Mendoza Torres & Ortiz Riaga, 2006)

(Bass, 1999, p. 9-13 citado por (Mendoza Torres & Ortiz Riaga, 2006). El modelo de Bass tiene su origen en los conceptos fundamentales que Burns planteó en 1978 donde distinguió dos tipos de liderazgo opuestos en un continuo: el transaccional y el transformacional

(Burns citado por (Mendoza Torres & Ortiz Riaga, 2006). Burns ve el liderazgo transaccional como intercambio entre el líder y sus seguidores, donde estos reciben un valor a cambio de su trabajo y Bass confirma la existencia de una relación costo–beneficio

Por otra parte el liderazgo transaccional consiste en el intercambio de relaciones entre el líder y los seguidores, basadas en una serie de transacciones que poseen una connotación de costo beneficio. La motivación se basa en el reforzamiento contingente de sus seguidores. (Silva Peralta, Olsen, Pezzi, & Sanjurjo, 2016)

El liderazgo transformacional estimula el emerger de la conciencia de los trabajadores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión de la organización dejando de lado sus intereses personales, para enfocarse en los intereses del colectivo. Pero Bass va más allá y argumenta que un líder podrá exhibir de acuerdo con las circunstancias y lo que éstas demanden, diferentes patrones de liderazgo. (Burns citado por (Mendoza Torres & Ortiz Riaga, 2006)

Tomando como referencia a la empresa Plásticos Reciclados del Sur el tipo de liderazgo que posee la organización es transaccional, debido al antecedente de la competencia se ha generado entre las áreas sobresalir y ser los mejores obteniendo una recompensa por sus aportes, es decir una relación de costo beneficio, este tipo de liderazgo incentiva a los colaboradores a ser más participes por lograr los objetivos de intereses propios y no de manera colectiva a beneficio de la organización.

### **Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (De Castro, 2015)

En cada una de las organizaciones hay comunicación interna y externa; en este caso se considera la comunicación interna para el análisis del diagnóstico.

Según Pizzolante citado por (Medrano, 2004). La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

En la empresa Plásticos Reciclados del Sur la comunicación interna se ha visto distorsionada debido a los diferentes murmullos que ha generado la competencia interdepartamental, la empatía de algunas áreas con el departamento de informática ha expuesto conflicto entre las mismas, la informalidad de la comunicación genera malestar y deteriora las buenas relaciones entre los clientes internos.

La comunicación es muy formal ya que los colaboradores de las diferentes áreas sienten temor de conversar, dialogar acerca de sus dudas e inconvenientes, se manejan a través de medios de comunicación tecnológicos, no hay un espacio donde se puedan expresar sin formalidades.

### **Tipos de comunicación interna**

Para Robbins citado por (Medrano, 2004). La comunicación interna se divide en 3 tipos: Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación fluye hacia un nivel superior en el grupo o la organización. Comunicación descendente: Aquí la comunicación fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Comunicación lateral: Aquí se da cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo, al mismo nivel, entre los gerentes del mismo nivel. Según el análisis de la organización la comunicación es lateral o con los pares debido a que hay información que solo se comunican a los gerentes y dejan de lado a los colaboradores o seguidores.

### **Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. (Robbins, 2009)

(Chiavenato, 2009). “El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”.

El comportamiento organizacional refiere a las conductas de los individuos frente a situaciones que suscitan en las empresas, cada individuo es un mundo diferente, actúa acorde a sus perspectivas, pensamientos y a sus valores personales y organizacionales.

Entre las principales actitudes que se debe sostener hacia el trabajo son las siguientes (Robbins, 2009):

Satisfacción

Involucramiento en el trabajo

Compromiso Organizacional

Tomando de referencia las actitudes que propone Robbins y relacionando con la empresa Plásticos Reciclados del Sur el comportamiento de los colaboradores en general es de insatisfacción debido al favoritismo de una sola área, ocasionó que los colaboradores se sientan desmotivados, no haya compromiso trabajen por cumplir con el deber, no se están involucrando de manera eficiente para el logro de la meta, el comportamiento de los líderes ha influido notoriamente en las conductas de los colaboradores

Un líder es alguien que ejecuta para que las cosas sucedan es decir los resultados que la organización posee.

## **DETERMINACION DE LAS ESTREGIAS**

La estrategia general se basa el liderazgo y comunicación de la empresa Plásticos Reciclados del Sur, lo cual se desarrolla mejoras hacia el liderazgo y comunicación interna.

### **Personal**

De acuerdo al análisis realizado en la empresa la determinación de las estrategias a nivel personal se divide en dos secciones: la primera consiste en la creación e implementación de un manual de códigos de ética en todos los procesos generales de la organización debido al antecedente de filtración de información, esta consigna proveerá confianza a todos los miembros que la conforman y como lo menciona (CERES) en uno de sus beneficios internos: "Enmarca la actuación de los colaboradores y orienta al empresario a actuar con imparcialidad. Los Códigos de Ética no solamente fijan las expectativas

corporativas de actuación de los colaboradores, sino que son aplicables a todas las personas de la organización, gerencia y directores. Esto hace que todos los participantes de la empresa se ordenen bajo los mismos principios”.

En la segunda sección fomentar el desarrollo del liderazgo a través de técnicas como talleres y sesiones de entrenamiento basados en un plan de liderazgo, el liderazgo como se menciona anteriormente está ligado a un liderazgo transaccional, lo cual no está mal, pero si se debe mejorar para lograr un mayor compromiso de los colaboradores, motivación e involucramiento orientando a un estilo de liderazgo transformacional que se centra en el compromiso y trabajo colectivo.

En la organización si bien es cierto no especifica que haya plan de carrera pero si aborda que ha surgido una nueva competencia interdepartamental por lo que los colaboradores se están esmerando en obtener buenos resultados, pero es muy evidente que se han desmotivado porque a la final ellos refutan tanto esfuerzo para nada, entonces un plan de carrera diseñado por el área de talento humano basado en el desempeño de los colaboradores donde haya bases de reconocimiento esto aumentará la motivación y el compromiso de los colaboradores.

### **Estructura**

En los antecedentes de La empresa Plásticos Reciclados del Sur no se sabe específicamente como es su estructura pero se deduce que actualmente es de carácter lineal que se concentra en la gerencia de informática, debido a que la toma de decisiones y la responsabilidad de mando se concentra en una sola persona, las demás áreas no son participes de los nuevos cambios y esto ha generado malestar y desmotivación.

(Loya, 2006). “Las estructuras organizacionales deben ser flexibles y cambiantes a las necesidades del trabajo que se realiza”. Entonces la empresa debe contar con una estructura más flexible donde los procesos no sean rígidos y fomenten mayor comunicación entre líder – miembro.

Para una empresa como Plásticos Reciclados del Sur que se están dando cambios es de vital importancia generar un nuevo modelo de comunicación que fomenten la interacción de los colaboradores esto se debe



empezar desde los líderes hacia sus seguidores, estar en continuo contacto, utilizando adecuadamente los medios tecnológicos, intranet brindando información acerca de los nuevos cambios permitirá a los colaboradores sentirse tomados en cuenta, eliminará el murmullo y tendrán información certera por parte de sus líderes, con la creación de espacios donde los colaboradores puedan expresar sus dudas e inconvenientes de modo informal cada cierto tiempo.

### **Procesos**

El departamento de informática es el encargado de procesar los datos para emitir resultados en las áreas, sin embargo la obtención de los resultados se los está manejando de manera tradicional en la herramienta de Excel, esto ha ocasionado mayor filtración de información. La estrategia consiste en eliminar la metodología para la obtención de datos y se propone que cada área incluyendo la de informática realice proyectos a corto plazo donde se evidencie públicamente los resultados de los mismos evitando conflictos y favoritismos entre áreas.

Por otra parte actualizar el manual de funciones es también importante debido a los cambios que se están realizando en cuanto a su estructura por los futuros ascensos que plantea el caso, poseer los descriptivos de cargos permite que los colaboradores tengan bien definidos sus responsabilidades, competencias que requiere su cargo.

## **IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN**

### **Responsables**

Las personas involucradas en la implementación de los cambios establecidos es el área de Talento Humano conjunto con el apoyo obligatorio de los líderes de las áreas que conforman la organización.

Para el liderazgo es necesario desarrollar habilidades comunicativas, gestión, trabajo en equipo por parte de los líderes departamentales en conjunto con el área de talento humano a través de capacitaciones, talleres y sesiones de

entrenamiento para potencializar el liderazgo a un rango total. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un nuevo modelo de contenido formal e informal para que los colaboradores posean ese espacio donde expresen sus inquietudes y dudas sin formalidades.

Por otro lado la implementación de códigos de ética y la comunicación de los mismos debido a que es un rol muy importante para que el código cumpla con las funciones para las que fue creado.

### **Recursos**

Los recursos que se empleara para los cambios se exponen de la siguiente manera:

Para la comunicación interna en espacios informales se necesitaran de una sala o departamento que cuente con sillas, mesas, bolígrafos, hojas, plumas, ambiente tranquilo donde los colaboradores puedan expresarse sin interrupciones, haya mejor relación líder – seguidor.

En la creación de códigos de ética una vez realizado el primer borrador compartir con asesores legales externos especializados en el tema con la finalidad de lograr coherencia con disciplinas del derecho.

### **Metodología**

La metodología empleada será cualitativa y cuantitativa. Para el proceso de comunicación interna se utilizará encuestas de comunicación a todos los colaboradores con la finalidad de proponer un nuevo modelo comunicativo en base a las debilidades o necesidades de los clientes internos.

En cuanto al proceso de desarrollo del liderazgo se realizará previamente evaluaciones para medir el liderazgo organizacional y entrevistas a los líderes y colaboradores de las áreas.

## **Conclusiones**

Las organizaciones están cambiando constantemente y esto se debe a los nuevos modelos, productos o ideas en el mercado ligados a la revolución tecnológica que impera en la actualidad en un entorno dinámico, adaptarse a estos cambios es de vital importancia para que las organizaciones sigan en el tiempo. La importancia de los cambios en los procesos organizacionales son primordiales y necesarios, es por eso que sostenerse con los mismos métodos llevará a la organización a un declive y no otorgará rentabilidad a la organización, el cambio engloba la participación de todos los miembros que conforman dicha organización.

La búsqueda de eficiencia y competitividad han fomentado que las organizaciones integren paulatinamente fundamentales cambios y el departamento de talento humano es una área clave en la gestión del cambio debido a la búsqueda de oportunidades de mejora que ayuden a fortalecer y potencializar el desarrollo personal y laboral de los colaboradores y de la organización.

El desarrollo del liderazgo permite potencializar habilidades y conocimientos del líder y sus seguidores, también permite dirigir eficazmente sistemas y procesos como guía de la organización hacia el logro de los objetivos. Los líderes influyen en el comportamiento de sus seguidores con la finalidad de alcanzar o conseguir objetivos en común, es decir que esa realización conlleva que los líderes innoven, fortalezcan sus habilidades y las del grupo creando nuevos modelos o métodos de trabajo así como también nuevas mejoras en cuanto a trabajo en equipo y comunicación interna asertiva.

## Referencias

- CERES. (s.f.). Manual para elaborar código de ética empresarial. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *La dinámica del éxito en las Organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Daft, R. L. (2018). *psicólogos en línea. net*. Obtenido de <https://psicologosenlinea.net/208-definicion-de-lider-liderazgo-segun-richard-l-daft-liderazgo-desarrollador-tipologia-de-liderazgo-y-caracteristicas-entre-otras-clasificaciones.html>
- De Castro, A. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Loya, S. F. (2006). *Liderazgo en el comportamiento organizacional*. Mexico: Trillas.
- Medrano, S. M. (2004). La Comunicación interna en las organizaciones. *eumed.net*.
- Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión.*, 119-120.
- Molero, F. (2002). *Cultura y Liderazgo una relación multifacética*. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N76-4.pdf>
- Pedraza Alvarez, O. S. (2015). Cultura Organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. *Clio América*, 17-20.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Silva Peralta, Y., Olsen, C., Pezzi, L., & Sanjurjo, N. (2016). Liderazgo Transaccional y transformacional de voluntarios jóvenes y adultos de Mar de Plata. *scielo*.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**, con C.C: # **0950348599** autora del **componente práctico del examen complejo: “Liderazgo y comunicación, empresa “Plásticos Reciclados del Sur”** 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, **27 de Agosto de 2018**

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

Nombre: **Valdivieso Sarmiento Andrea Estefanía**

C.C: **095034859**

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

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	<b>“Liderazgo y comunicación, empresa “Plásticos Reciclados del Sur”</b>		
<b>AUTORA</b>	Andrea Estefanía Valdivieso Sarmiento		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcdo. Luis Antonio Bonilla Moran, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de agosto de 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	23
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Comunicación organizacional, liderazgo, comportamiento organizacional.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Liderazgo Organizacional, Cultura Organizacional, Comunicación, Comunicación interna, Gestión del cambio, Confidencialidad.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo se basó en el liderazgo y comunicación interna en la empresa “Plásticos Reciclados del Sur”. De acuerdo al diagnóstico realizado en la organización se encontró que la información se está entregando en áreas donde existe simpatía, esta situación evidencia el déficit del liderazgo y la falta de confidencialidad que ejercen los líderes de la organización ocasionando conflicto entre áreas, generando mala comunicación interna debido a los murmullos que se dan entre los clientes internos. Por tal razón, la idea inicial del trabajo se enfocó en la implementación de estrategias dirigido al liderazgo para que estos lideren desarrollen y potencialicen sus habilidades y de esta manera transmitan a sus seguidores obteniendo colaboradores comprometidos y motivados alineados a la visión de la organización. La finalidad de esta intervención fortalecerá el desarrollo de habilidades y competencias de cada uno de los miembros que conforma la empresa Plásticos Reciclados del Sur.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Andrea Estefanía Valdivieso Sarmiento</b> <b>Teléfono: +593-0994528562</b>	E-mail: andrea.val.sarmiento@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.</b>		
	<b>Teléfono: +593-4- 3804600 ext. 1413 - 1419</b>		
	<b>E-mail: sofia.carrillo @cu.ucsg.edu.ec</b>		



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



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



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	