



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACION**

**PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Liderazgo y Cultura Organizacional en la empresa “Plásticos  
Reciclados del Sur”**

**AUTOR:**

**Coronel Engracia, Karla Berenice**

**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del título 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 FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION  
PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Coronel Engracia, Karla Berenice**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

### **TUTOR**

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

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

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

**Guayaquil, a los veintisiete del mes de agosto del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Coronel Engracia Karla Berenice**

### **DECLARO QUE:**

El **componente práctico del examen complejo, Liderazgo y Cultura organizacional en la 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 veintisiete del mes de agosto del año 2018**

### **EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Coronel Engracia Karla Berenice**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Coronel Engracia Karla Berenice**

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 Cultura organizacional en la empresa “Plásticos Reciclados del Sur”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los veintisiete del mes de agosto del año 2018**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Coronel Engracia Karla Berenice**



Guayaquil 23 de agosto del 2018

## CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**URKUND**

<b>Documento</b>	<a href="#">LIDERAZGO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA "PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR".doc</a> (D40945007)
<b>Presentado</b>	2018-08-23 11:31 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	karlacoronele@gmail.com
<b>Recibido</b>	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com

**0%** de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

## INFORME DE PLAGIO

**Tema:**

LIDERAZGO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA "PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR"

**Estudiante:**

CORONEL ENGRACIA KARLA BERENICE

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

---

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION  
PSICOLOGIA ORGANIACIONAL

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**PSIC. ALEXANDRA GALARZA**  
DECANA O DIRECTOR DE CARRERA

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

**PSIC. BELÉN CABEZAS C.**  
COORDINADOR DE AREA O DOCENTE DE LA CARRERA

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

**PSIC. EFREN CHIQUITO**  
DOCENTE REVISOR

## ÍNDICE

RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	2
1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
1.1 Cultura organizacional.....	3
1.2 Comportamiento organizacional .....	7
1.3 Comunicación organizacional .....	8
2 DETERMINACION DE ESTRATEGIAS .....	8
2.1 Personas.....	9
2.2 Estructura .....	9
2.3 Procesos.....	10
3 IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION .....	11
3.1 Responsables .....	11
3.2 Recursos.....	12
3.3 Metodología.....	12
CONCLUSIONES.....	14
REFERENCIAS .....	15

## RESUMEN

El presente trabajo se realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional, el cual está orientado a un análisis y desarrollo del caso Plásticos Recicladados del Sur, empresa de la cual se detallara brevemente su situación actual y bajo el respaldo de definiciones teóricas se identificarán las falencias y problemáticas existentes y a su vez establecer medidas para la mejora de sus procesos, con el fin de solventar las necesidades que posee la empresa Plásticos Recicladados del Sur. Una vez realizado el análisis del caso se identificaron problemáticas en base a variables como cultura organizacional, clima laboral y comunicación organizacional, las cuales han generado un impacto negativo dentro del desarrollo gerencial de cada departamento de la empresa, además se pudo identificar como la falta de comunicación, la centralización de poder en un solo departamento y la falta de liderazgo, repercuten en el clima laboral generando conflictos e inconformidad. Las estrategias a lograr están relacionadas al talento humano y estructura de la organización para a partir de ello implementar un plan estratégico que involucre la comunicación interna y reestructuración de la empresa, se establecerán recursos y la metodología para contribuir a una mejora progresiva de la cultura organizacional de Plásticos Recicladados del Sur.

**Palabras claves:** *Clima laboral, Cultura organizacional, Desarrollo, Comunicación interna, Talento humano.*



## INTRODUCCIÓN

Plásticos Recicladados del Sur es una empresa comercializadora de productos reciclados la cual ha iniciado un programa de cambios que implica la reducción de costos y gastos innecesarios. La empresa ha tomado esas medidas para economizar sus recursos, para ello el departamento de informática emite periódicamente informes financieros los cuales son enviados a todos los gerentes de cada departamento para ser analizados y aporten con ideas para reducir costos y mejorar la productividad.

Los gerentes que hayan logrado reducir costos en su mayoría y alcanzado un incremento de la productividad, mayores posibilidades tendrá de ser promovido. El departamento de informática es el grupo responsable de recibir y vigilar los datos obtenidos, no obstante, algunos departamentos han manifestado no estar contentos con los procesos, ya que consideran que dentro del departamento de informática existe una centralización de poder, además de esto existen los rumores de alteración e intercambio de datos de los demás departamentos.

Este escenario ha generado como consecuencia malestar entre los colaboradores provocando una cultura débil, que ha impedido el desarrollo de ideas, delegación y liderazgo ocasionando un tipo de comunicación vertical descendente, en donde los colaboradores escuchan una sola voz y prevalece el poder en lo superior de su estructura, impidiendo de esta manera el trabajo participativo y la no adaptación a los cambios propuestos.

# **1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA ORGANIZACIÓN**

## **1.1 Cultura organizacional.**

Para el análisis de la cultura existente de Plásticos reciclados del Sur, fue necesario iniciar desde un diagnóstico de la estructura que maneja la empresa, procesos y sus recursos humanos, para así contribuir a la identificación de sus problemáticas. La estructura organizacional de Plásticos Reciclados del Sur es de estructura lineal.

Según Fayol, este tipo de organización presenta una forma claramente piramidal. En ella los órganos que la conforman siguen con fidelidad el principio de autoridad de mando. Para que los órganos de línea puedan dedicarse en exclusiva a sus actividades específicas, se recurre a otros órganos encargados de la prestación de servicios ajenos a las actividades de los primeros. Estos otros órganos -denominados de staff o de asesoría- ofrecen servicios, consejos, recomendaciones, asesoría y consultoría a los órganos de línea cuando éstos no están en condiciones de proveerse por sí mismos. Los órganos de staff no se rigen por el principio escalar ni poseen autoridad de mando en relación con los órganos de línea; su autoridad, llamada de staff, sólo es autoridad de especialista y no de mando. (Velaz, 2012)

Según los datos obtenidos de Plásticos Reciclados del Sur, se puede evidenciar que la organización esta compuesta por una estructura lineal, la cual es simple y de fácil comprensión, pero a su vez ocasiona en la empresa rigidez e inflexibilidad, estas situaciones dificultan la innovación y la adaptaciones a las nuevas situaciones, tal como lo refleja el caso, existe una resistencia al cambio por parte de los empleados, ya que se les propone tomar medidas para fomentar el desarrollo de la organización y estas son tomadas como amenazas, aquí predomina la falta de liderazgo y la autoridad lineal basada en una dirección única y directa que se volvió autocrática y provoco rigidez en la disciplina de las empleados dificultando la cooperación y la iniciativa del cambio para la propuesta de reducción de costos .

Una vez identificada la estructura organización de Plásticos Recicladados del Sur, se procede con el análisis de la cultura de la empresa.

La cultura es un modelo de presunciones básicas inventados, descubiertos o desarrollados por un grupo dado al ir aprendiendo o enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos con el fin comprender y plantear una base para la realización del siguiente estudio. (Schein, 1992)

Cada vez aumentan las empresas que luchan por un cambio en su modelo de gestión, siendo primordial precisar muy bien aspectos básicos como el modo en que se toman las disposiciones, la manera en que se comportan los empleados, la forma en que se comercializan los productos, servicios, etc. El conjunto de todo esto compone a la cultura organizacional que definen las personas de la empresa.

Cuando una organización se institucionaliza, se la valúa por sí misma. No sólo por los bienes o servicios que produce. Es decir, adquiere inmortalidad y se redefine. Esta institucionalización opera para producir una comprensión común entre los miembros respecto de lo que es un comportamiento apropiado y significativo. Cuando una organización adquiere permanencia institucional, los modos aceptables de comportamiento se hacen evidentes en sí mismos para sus miembros. Esto es lo mismo que hace la cultura organizacional. Hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura organizacional: (Garcia, 2016):

**Innovación y aceptación del riesgo:** nivel en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.

**Minuciosidad en los detalles:** nivel en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

**Orientación a los resultados:** nivel en que la administración se centra en los resultados, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.

**Orientación a los equipos:** nivel en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.

**Enfoque a las personas:** nivel en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización.

**Agresividad:** nivel en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil. Se refiere a un factor externo, es decir, competitividad en el sector, no en cuestiones internas de la empresa.

**Estabilidad:** nivel en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento. Cómo de estable se mantiene la empresa, en base al crecimiento o a la expansión. Este concepto está relacionado con el principio de reciprocidad. (García, 2016)

Según el análisis del caso, la cultura predominante de Plásticos reciclados del Sur, es una cultura débil, ya que se esfuerzan por dominar lo que les rodea, en el ámbito interno, a quienes se les atribuye la autoridad y el poder, son quienes procuran mantener control absoluto sobre sus acciones, las personas y sus comportamientos. Se identifica a la empresa como una organización competidora y luchadora que busca extender su dominio y control a expensas de los demás, empresas con estas características siempre intentan negociar en su propio provecho y se les es fácil tener justificaciones para anular acuerdos y convenios que consideren nulos y de no tener beneficios para sus intereses.

La cultura también incide en los beneficios en común de los colaboradores, los resultados que se aspiran y las relaciones que se formen entre ellos, en este caso la cultura afecta a las conductas de los empleados de Plásticos Reciclados de Sur, esto depende de cada uno de los integrantes, ya que, ellos ya poseen valores y ciertas expectativas relacionadas con sus ocupaciones.

El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en el cual los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a

una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (French, 1996)

En la empresa Plásticos Recicladados del Sur se pudo identificar un liderazgo muy liberal e informal, la autoridad de la organización deja de supervisar con rigor para permitirle a los subordinados tomar las decisiones, claramente este es un problema debido a que los colaboradores pueden no contar con las capacidades para manejarse por ellos mismos, es por esto que debe existir un orden en la empresa y alguien que lo imponga, el buen manejo del liderazgo ayudara al corregir los conflictos cuando estos se presenten. En este caso a la empresa se le dificulta alcanzar los objetivos organizacionales debido al individualismo y a la usencia de información del líder hacia los equipos de trabajo, en este escenario los trabajadores perciben la falta de interés por parte de os lideres y se crean un ambiente de desmotivación.

En cada organización se encuentran personas designadas como líderes, quienes son buscados para orientación y apoyo, cumplen con tareas como crear una visión compartida con todo el personal, manejar el cambio, crear y mantener un proceso de mejora continua, fortalecer el trabajo en equipo, estar en permanente contacto y dialogo con el personal, promover la orientación a resultados, entre otras actividades más. En el caso de Plásticos reciclados del Sur, son los gerentes quienes deben llevar a cabo el rol de líderes, atributo que no lo está llevando a cabo de manera correcta, ya que son influenciados por la centralización de poder que existe por parte de la gerencia del departamento de informática, esto trajo como consecuencia malestar entre los colaboradores, rumores, desmotivación y desconfianza.

Para que ocurra el cambio de cultura organizacional en la compañía, es necesario que se tomen en cuenta aspectos como, definir nuevas metas para la empresa, promover en los empleados nuevos conjuntos de ideales y creencias. Aquí es donde se involucrará el líder, transmitiendo valores culturales para la organización durante el desempeño cotidiano de las funciones. El líder debe convertirse en impulsor y transmisor de la cultura organizacional, logrando un liderazgo cultural, factor importante para mejorar

la eficacia, el progreso de la organización y sobre todo favorecer el desarrollo profesional y motivación de las personas.

## **1.2 Comportamiento organizacional**

Las organizaciones cumplen sus metas mediante la creación, comunicación y operación de un sistema de comportamiento organizacional. Esto es así aun cuando las organizaciones y sus dirigentes no sean conscientes de ellos. La no comunicación de la visión, misión y valores es – también- una forma de comunicar. Los propósitos de un sistema de comportamiento organizacional radican en la identificación y luego contribuir las principales variable humanas y organizacionales que afectan a los resultados que las organizaciones pretenden alcanzar. (Alles, 2013)

La autora antes mencionada, afirma que los resultados de un sistema de comportamiento se constituyen de las siguientes características fundamentales: el desempeño, satisfacción y motivación de los empleados, desarrollo y crecimiento personal. Desde este punto de vista se puede establecer que Plásticos Reciclados del Sur, limita el desarrollo y la comunicación, debido a su estructura rígida de comportamiento por parte de sus directivos. Asimismo, el desarrollo personal de los empleados se frustra, no hay desarrollo de habilidades de liderazgo, innovación y toma de decisiones.

El comportamiento de los colaboradores de la empresa, determinara la cultura y el clima organizacional, la cultura es la principal base del clima organizacional y para que exista un buen clima positivo, será fundamental que todos los miembros cuenten con la socialización de factores psicológicos, sociológicos, físicos, comunicación y motivación que facilite la innovación y rápida adaptación a los cambios.

### **1.3 Comunicación organizacional**

La comunicación se la define como "la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió" (Newstorm, 2011)

El estilo de comunicación organizacional presente en Plásticos Reciclados del Sur, es de tipo vertical descendente, debido que todas las decisiones se toman desde los cargos más altos en jerarquía y se puede evidenciar que los empleados de rango menor evitan manifestar sus opiniones para intervenir en las medidas que tomen los directivos.

En muchos casos las gerencias medias con activos participantes de las cadenas de rumores porque ocupan puestos clave en el canal de comunicación ya que son quienes filtran y bloquean la comunicación de doble vía entre la alta gerencia y los empleados.

La importancia de la gestión de comunicación en relación con la cultura organizacional, es formalizarla, y esto implica que los valores de la empresa orienten a la misión para alcanzar la visión. El alcance de esta acción generara un clima de implicación y unión entre los empleados, incrementando la motivación y productividad. La comunicación debe estar lo suficientemente consolidada y la alta gerencia de la empresa en cuestión debe respetarla y considerarla como una estrategia hacia el desarrollo organizacional.

## **2 DETERMINACION DE ESTRATEGIAS**

Una vez comprendido el diagnostico de la situación actual de Plásticos reciclados del Sur, se determinarán estrategias en relación a los procesos de comunicación interna que se llevan actualmente para posteriormente establecer un plan de mejora. La información obtenida del diagnóstico será

de gran ayuda para fomentar la comunicación y el liderazgo en la empresa y de esta manera ampliar su entorno y eliminar la resistencia al cambio. Las estrategias expuestas a continuación están divididas y dirigidas a cada segmento de la organización, de este modo se procura integrar al personal, la estructura de la empresa y sus procesos.

## **2.1 Personas**

Se debe tener en cuenta que el personal es el recurso principal y primordial dentro de una organización, es por ello que la estrategia en cuanto a las personas se basa específicamente en crear una red de comunicación a partir de un grupo de colaboradores, estas personas serán las encargadas de promover, coordinar y difundir las acciones que la empresa ejecuta, serán encargados también de generar compromiso en los colaboradores para generar impacto en los resultados de la organización, de esta manera la estrategia de comunicación interna junto con la participación activa de los líderes, será una herramienta absolutamente beneficiosa para que Plásticos reciclados del Sur alcance su éxito.

Para el constante desarrollo del personal se plantea realizar capacitaciones continuas y la implementación de un programa de formación de líderes, ya que, en este caso de análisis, la problemática principal es la total falta de liderazgo a nivel gerencial de ciertos departamentos. Esta estrategia conduce a un gran impacto, debido que al desarrollarse mejores habilidades comunicacionales, inmediatamente las otras tareas serán más fáciles y las metas se cumplirían de la mejor manera. Un jefe con capacidad de escucha y de comunicación, obtendrá un potenciamiento de su liderazgo, generando un ambiente adecuado para dar paso a la innovación, la producción de ideas y destacarse por poseer un equipo comprometido con la organización.

## **2.2 Estructura**

En lo que respecta a la estructura de la organización, el objetivo principal de la estrategia es fomentar el desarrollo de una asociación de análisis



colaborativo entre las gerencias en la que mensualmente se realicen evaluaciones de todos los factores que afectan a la empresa y de esta manera lograr que las gerencias trabajen en conjunto alineándose a las necesidades de la empresa

Esta estrategia busca crear espacios de debate en donde se pueda analizar el estado actual de la organización dando como resultado una comunicación efectiva que tendrá como objetivo principal facilitar los procesos de la empresa, el uso de esta herramienta será de gran importancia y muy útil para ganar oportunidades de mejora y detectar a tiempo las dificultades que puedan afectar al desarrollo de la organización. Debido a esto, es recomendable crear espacios periódicamente en donde todos los colaboradores puedan expresar sus opiniones y puntos de vista sobre lo que acontece en la organización.

### **2.3 Procesos**

Continuando con los aspectos de comunicación identificados, es necesaria la implementación de procedimientos y herramientas digitales que mejoren la comunicación y a su vez genere un desarrollo en los procesos de la organización.

Workplace creado por Facebook , es una plataforma social de comunicación que une a las personas de toda la organización para incentivar e impulsar resultados empresariales. Esta herramienta de interacción amistosa promete ventajas para la comunicación interna, el trabajo participativo y favorece al espíritu empresarial de los colaboradores, en ella están disponibles opciones para interactuar sobre diversos temas, compartir documentos, organizar conferencias y también hacer transmisiones de video en vivo, su costo depende del tamaño de la empresa y la cantidad de colaboradores activos.

Debido a que el caso indica que la empresa necesita cambiar el método de comunicación y a su vez reducir costos en papeles, considero que esta herramienta es ideal al momento de pensar en un cambio, ya que ayudara a incrementar la participación de los colaboradores y compartir de manera

amplia los conocimientos, eventos de interés de la empresa e ideas. Los resultados y metas de esta gestión deben estar encaminados a impulsar la comunicación entre los integrantes y facilitar la integración de los valores personales con los institucionales, reducir los indicios de conflictos mediante el fortalecimiento de la unión de los miembros de la organización, dando paso a la creación de espacios de opiniones y participación.

Dentro de las estrategias se plantea transmitir de manera colateral a todos los integrantes de la empresa los conocimientos adquiridos dentro de sus funciones de trabajo, creando sensibilización entre las áreas funcionales de la empresa y así influir sobre los colaboradores para que modifiquen su comportamiento y actitudes creando disposición y apertura hacia el cambio.

### **3 IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION**

#### **3.1 Responsables**

**Red de comunicación y capacitaciones:** Los responsables para estas estrategias son, gerencia general, gerentes departamentales, ya que son ellos quienes deben enfocarse en sus colaboradores y lograr que disfruten del ambiente de la organización y como consecuencia trabajen motivados.

**Capacitación:** En lo que respecta a las capacitaciones, el responsable principal será gerencia general con la colaboración del departamento de Recursos Humanos, ellos deberán plantear el presupuesto de gastos e involucrar a los gerentes de cada departamento en una encuesta de diagnóstico de necesidades y determinar sobre qué temas se deben tratar en las capacitaciones.

**Asociación de análisis colaborativo:** Aquí los principales responsables son los gerentes, son ellos quienes tomaran las primeras decisiones y crearan los espacios para identificar las oportunidades de desarrollo y

mejora para la empresa, de manera conjunta y colaborativa en donde cada idea será tomada en cuenta.

**Plataforma de (Workplace):** El responsable de la implementación de esta plataforma es el área de Recursos Humanos y aprobado por el gerente general, además los colaboradores de cada área tendrán la oportunidad de participar y determinar la información que se usará y compartirá para el correcto uso y administración de la plataforma de comunicación.

### **3.2 Recursos**

Los recursos a utilizar van a variar según las actividades que se realizaran dentro de la empresa, como es el caso de la plataforma de Workplace, se necesita una base de todos de todos los trabajadores, esta información es necesaria para la creación de la plataforma, además según las necesidades de la empresa se podrán construir los lineamientos base sobre la información que se compartirá dentro de esta herramienta.

En el caso de la estrategia de capacitación, se necesitará el uso de un diagnóstico de necesidades de capacitación, una base de datos con los datos de los trabajadores y el espacio físico en donde se realizarán las capacitaciones, con los equipos necesarios para la correcta ejecución de los eventos.

### **3.3 Metodología**

La metodología de investigación a utilizar será de tipo cualitativo, la cual ayudará a obtener la información de las personas implicadas en los procesos de interés identificados en este trabajo. Mediante grupos focales se logrará la existencia de un dialogo abierto, sincero y respetuoso, esto favorecerá a la identificación de vivencias y experiencias del equipo de trabajo, facilitando de esta manera la detección de las fallas y aciertos que se obtienen, todo esto de la mano de una retroalimentación efectiva. Otra de las técnicas a utilizar es la entrevista individual en la que el empleado podrá explayar sus

ideas e inquietudes y así reconocer aquellas molestias que puedan interferir en la adecuada ejecución de sus labores.

También será necesario aplicar la metodología cuantitativa, debido a que se realizara un diagnostico de necesidades de capacitación, para lo cual se incluirán encuestas cuyos puntajes serán evaluados para luego obtener un resultado y así identificar los problemas existentes que afectan al liderazgo de la empresa para que se pueda ejecutar un plan de capacitación, dar seguimiento y feedback.

## CONCLUSIONES

Según el análisis del caso se concluye que, la cultura organizacional en una empresa, es constituida por diversos elementos que se interrelacionan y socializan con los integrantes de una organización, estos elementos están conformados por valores, creencias, comportamientos, normas a las que se rige y recursos de la empresa. El desarrollo de una cultura requiere de una formación a largo plazo, participación y colaboración de los miembros de la empresa.

El éxito del liderazgo y comunicación organizacional dependen de una cultura muy bien establecida, hoy en día una buena comunicación representa una esencial herramienta la cual permite que exista un intercambio de información entre los miembros de la empresa para el adecuado desarrollo de procesos y actividades.

Una buena comunicación interna logrará que los colaboradores se identifiquen y enfoquen en los objetivos organizacionales, valorados y motivados a compartir información primordial de la compañía, desarrollando de esta manera el sentido de lealtad de los colaboradores hacia la empresa, promover y desarrollar la comunicación contribuirá a una mejor difusión de identidad corporativa y al intercambio entre los colaboradores de los objetivos alcanzados.

A su vez, los gerentes líderes de la empresa deberán mejorar su liderazgo optando por un estilo democrático, que promueva la iniciativa constantemente y de esta manera los procesos de trabajo evolucionen y se adapten a las necesidades organizacionales que surjan en el futuro.

El logro exitoso de las estrategias a expuestas en este trabajo, dependerá de un adecuado control del desarrollo de las mismas. Se debe lograr que el personal de la empresa se encuentre lo suficientemente motivado y comprometido hacia al cambio, convirtiendo a Platicos Reciclados del Sur en una empresa comprometida con el bienestar y formación de sus colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2013). Comportamiento Organizacional. En M. Alles, *Comportamiento Organizacional* (pág. 36). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Altagracia, L. (27 de Febrero de 2012). *La Cultura Organizacional*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional* (pág. 261). Mexico: McGraw-Hill.
- French, W. &. (1996). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Garcia, A. (10 de Noviembre de 2016). *Cultura Organizacional: concepto, tipos y origen*. Obtenido de <http://www.psicologiyconducta.com/cultura-organizacional-concepto-tipos>
- Newstorm, J. W. (2011). La administracion de la comunicacion. En J. W. Newstorm, *Comportamiento humano en el trabajo* (pág. 48). Mexico DF: McGraw-Hill. Obtenido de [http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_13va\\_Edici%C3%B3n\\_-\\_John\\_W.\\_Newstrom](http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom)
- Peralta, R. (26 de Junio de 2002). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Schein, E. H. (1992). La cultura empresarial y Liderazgo . En E. H. Schein, *La cultura empresarial y Liderazgo* (págs. 25-26). Barcelona: Plaza & Janes.
- Ugalde, A. (23 de abril de 2016). *La Organizacion formal o Infromal*. Obtenido de <http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/funciones-del-director-general/toma-de-decisiones/de-cultura-organizacional/547-la-organizacion-formal-e-informal>
- Velaz, I. (16 de Abril de 2012). *La Organizacion Lineal propuesta por Fayol*. Obtenido de <https://s3a2.me/2012/04/16/la-organizacion-formal-para-la-escuela-clasica-de-la-administracion/>



**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, **Coronel Engracia Karla Berenice**, con **C.C: 0931688808** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Liderazgo y Cultura Organizacional en la empresa “Plásticos Reciclados del Sur”** previo a la obtención del título de **Licenciado 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 del 2018

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

Coronel Engracia, Karla Berenice

C.C: 0931688808



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Liderazgo y Cultura organización en la empresa "Plásticos Recicladados del Sur"		
<b>AUTOR(ES)</b>	Coronel Engracia, Karla Berenice		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, 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>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de Agosto de 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	24
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desarrollo Organizacional, Comportamiento Organizacional, Comunicación Organizacional, Liderazgo, Cultura Organizacional.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Clima laboral, Cultura organizacional, Desarrollo, Comunicación interna, Talento humano.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo se realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional, el cual está orientado a un análisis y desarrollo del caso Plásticos Recicladados del Sur, empresa de la cual se detallara brevemente su situación actual y bajo el respaldo de definiciones teóricas se identificaran las falencias y problemáticas existentes y a su vez establecer medidas para la mejora de sus procesos, con el fin de solventar las necesidades que posee la empresa Plásticos Recicladados del Sur. Una vez realizado el análisis del caso se identificaron problemáticas en base a variables como cultura organizacional, clima laboral y comunicación organizacional, las cuales han generado un impacto negativo dentro del desarrollo gerencial de cada departamento de la empresa, además se pudo identificar como la falta de comunicación, la centralización de poder en un solo departamento y la falta de liderazgo, repercuten en el clima laboral generando conflictos e inconformidad. Las estrategias a lograr están relacionadas al talento humano y estructura de la organización para a partir de ello implementar un plan estratégico que involucre la comunicación interna y reestructuración de la empresa, se establecerán recursos y la metodología para contribuir a una mejora progresiva de la cultura organizacional de Plásticos Recicladados del Sur.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> : +593-999210320	E-mail: karlacoronele@gmail.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>		
<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>			