



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Comunicación y clima laboral en
la empresa "Plásticos Reciclados del Sur"**

AUTOR:

Ramírez Rojas, Solange del Rocío

**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 FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Ramírez Rojas Solange del Rocío**, 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 días del mes de agosto del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ramírez Rojas Solange del Rocío

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Comunicación y clima laboral 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 días del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Ramírez Rojas Solange del Rocío



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACION

Yo, **Ramírez Rojas Solange del Rocío**

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

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

LA AUTORA:

f. _____
Ramírez Rojas Solange del Rocío



Guayaquil 22 de agosto del 2018

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	COMUNICACIÓN Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA "PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR". (D40925150)
Presentado	2018-08-22 12:50 (-05:00)
Presentado por	solange-r-r@hotmail.com
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema:

COMUNICACIÓN Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA "PLÁSTICOS RECICLADOS DEL SUR"

Estudiante:

- RAMIREZ ROJAS SOLANGE DEL ROCIO

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

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, MGS.
DECANA O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. BERMUDEZ REYES ELBA, MGS.
COORDINADOR DE ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. CARRILLO SOFÍA VIVIANA, MGS.
DOCENTE REVISOR

INDICE

RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN.....	2
1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
1.2 Cultura Organizacional.....	4
1.3 Comportamiento organizacional	5
1.4 Comunicación organizacional	5
2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	7
2.1 Personal	7
2.2 Estructura.....	8
2.3 Procesos	9
3. IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS	10
3.1 Responsables	10
3.2 Recursos.....	11
3.3 Diseño de implementación estratégica	12
CONCLUSIONES.....	13
REFERENCIAS.....	14

RESUMEN

El caso en estudio se ha basado en una búsqueda de estrategias para mejorar la comunicación interna y el clima laboral entre los directivos y los colaboradores de Plásticos Recicladados del Sur, los mismos que, estarán alineados a los objetivos institucionales y productividad que desea alcanzar la empresa. El diagnóstico organizacional realizado para esta propuesta dio como resultado que Plásticos Recicladados del Sur demuestra una cultura empresarial débil, donde factores como la exhaustiva supervisión, poca libertad en el trabajo de sus colaboradores, máxima atención en la producción antes que en el bienestar del personal, escasa innovación, políticas y estrategias de ahorro no efectivas y rivalidades interdepartamentales evidencian sus falencias. Ante lo expuesto, la idea central de este trabajo es involucrar a los cargos gerenciales de la organización con su equipo en una comisión que trabaje en pro de una comunicación efectiva. Además, establecer estrategias que dejen claro su estructura y fomente la cordialidad y el respeto en las funciones que cada uno desempeña para trabajar en un buen clima laboral y evitar los rumores entre los integrantes de Plásticos Recicladados del Sur.

Palabras Claves: *Cultura Organizacional, liderazgo, comunicación interna, diagnóstico organizacional, compromiso institucional, planificación estratégica.*

INTRODUCCIÓN

La empresa Plásticos Reciclados del Sur es una empresa que ha iniciado un programa de reducción de costos y gastos innecesarios. Entre sus iniciativas las máximas autoridades han dispuesto que su comunicación interna se realice sólo por medio de correos y que las hojas membretadas sean de uso exclusivo para solicitudes de clientes externos. En iniciativas de reducción y cuidado ambiental se ha reemplazado los vasos térmicos por tazas que cada colaborador debe traer de su hogar. Por otra parte, periódicamente se emiten informes financieros emitidos por el departamento de informática, instaurándose así el proceso de que cada gerente reciba este informe los días lunes a primera hora, estos informes han generado conflictos debido a su contenido, puesto que los Gerentes a veces no consideraban que los resultados mostrados sean fieles a la realidad.

Plásticos Reciclados del Sur es una organización que incentiva la competitividad en su personal a través del programa de ahorro, ofertando promociones laborales a los gerentes con mayor productividad; pero con la utilización mínima de su presupuesto. Estos hechos han ocasionado que la empresa sin darse cuenta afecte una parte de su cultura, ya que, este ritual de competitividad en el ahorro, la generación de informes semanales y los conflictos interdepartamentales sobre los resultados alcanzados han ocasionado una degeneración en la comunicación interna y en su clima laboral. Producto de esta práctica, el departamento de informática ha obtenido mayor protagonismo siendo el principal responsable de recabar los datos, luego procesarlos y vigilar que los informes impresos se entreguen en los diferentes departamentos de la empresa invariablemente a la misma hora, día y formato.

Los procesos que Plásticos Recicladados del Sur han realizado, hasta el momento son producto de una cultura empresarial débil, donde deja evidente el interés de incrementar la productividad aún a riesgo de tomar medidas que atenten la tranquilidad y estabilidad de sus colaboradores, así mismo el desarrollo organizacional de la empresa. La competencia interdepartamental y su comunicación interna poco eficaz agravan los problemas que aquejan a esta empresa, y es ahí donde la productividad no conjuga con la eficiencia de sus colaboradores.

Este trabajo, con la finalidad de cumplir con las interrogantes del caso se lo ha dividido en tres grandes partes, en la primera se realizará un diagnóstico con la finalidad de identificar y analizar su comunicación interna y cómo esta también afecta al clima laboral donde se desarrollan las actividades de la organización. En la segunda parte se desarrollan las estrategias orientadas a buscar una comunicación más efectiva, así como, un adecuado clima laboral que permita el desarrollo organizacional y la consecución de los objetivos en Plásticos del Sur. La tercera parte se enfoca a la implementación de las estrategias, las mismas que, se aplicarán utilizando al mismo personal y los insumos de la misma empresa para no ocasionar costos y alinearnos al presupuesto; pero siempre orientados a reforzar la comunicación interna y mejorar el clima de la organización que tiene intrínseco a la cultura.

1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Para el análisis de Plásticos Reciclados del Sur fue necesario el desarrollo del diagnóstico, el mismo que, ha sido basado en los datos que se han obtenido desde su misma cultura, su escasa comunicación interna y su conflictivo clima laboral. Este proceso se ha desarrollado en base a diversas teorías y modelos, de los cuales se puede desprender la siguiente base teórica en la cual respaldarse.

1.2 Cultura Organizacional

Antes de definir la cultura organizacional de Plásticos Reciclados del Sur, se debe definir qué es la cultura organizacional, para esto, Aguirre (2009) define la cultura organizacional como “un conjunto de elementos interactivos fundamentales, generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos, que cohesionan e identifican” (p. 89-90). La cultura es algo que está ligado a todos los aspectos organizacionales y direccionan su comportamiento individual y/o grupal, influye sobre el clima y de alguna manera permite llevar de una u otra forma otros procesos. No hay culturas perfectas o correctas, así mismo tampoco culturas incorrectas porque debemos tener claro que todo depende del entorno laboral.

Para Chiavenato (2008) “la cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización”. De ello desprendemos lo importante que es institucionalizar la manera de actuar y pensar de los integrantes de una institución, con ello la sintonía va acorde y reflejará la identidad de la organización en todo momento.

La línea de comunicación dentro de una organización está inmersa en su cultura y canaliza el flujo de la misma, por ello, las líneas de comunicación vertical ascendente y la horizontal generan mayor fuente de información. “Es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para

alcanzar una meta” (Marín, 1997). La comunicación y sus canales permiten no solo directivos y colaboradores alcanzar lo planteado, según Marín, (1997).

1.3 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional da respuestas a interrogantes en el entorno laboral, muchas veces estas preguntas no son abordadas desde otras instancias administrativas; pero su análisis permite entender, interpretar y predecir el comportamiento de sus individuos.

Para Robins (2007) “El comportamiento organizacional CO es el estudio sistemático de los actos y las actitudes que la gente muestra en las organizaciones”. De una u otra forma se evidencia que el comportamiento de las personas en una organización influye en el desempeño de esta, por lo que, debe existir una armonía entre el crecimiento de la organización y la persona.

Haciendo un análisis del comportamiento organizacional de los colaboradores de Plásticos Recicladados del Sur, se puede predecir claramente que el estilo de liderazgo no permite que sus canales de comunicación fluyan y se originan confusiones, malas interpretaciones y hasta competencias desleales interdepartamentales por el afán de lograr los objetivos institucionales o el cargo deseado. Las ideas, propuestas y/o formatos establecidos son considerados de forma temerosa, no avalados por todo el equipo pero al final aplicados en el día a día, lo que influye en el comportamiento de cada uno de sus integrantes.

1.4 Comunicación organizacional

Para Alles (2007) “La comunicación es de vital importancia en el ámbito de las organizaciones, y puede ser de diferente tipo: ascendente o descendente; formal o informal.” (p.20). Con esta breve descripción podemos determinar claramente que de acuerdo a los escenarios que se desarrollan en Plásticos reciclados del Sur la comunicación es descendente ya que es desde los niveles jerárquicos altos donde fluye la información hacia la jerarquía inferior, pero con una autoridad centralizada y a veces se podría presumir que autoritaria por parte de la gerencia de sistemas.

Una comunicación descendente se vuelve difusa y dispersa mientras va descendiendo en la línea de mando, más aún si existen fallas en la comunicación o situaciones que alteren las políticas y los procesos.

Debemos recordar que la comunicación es indispensable en el sistema organizacional para que exista una retroalimentación y nos permite conocer: con quien trabajamos, el desarrollo de la empresa y la productividad de sus departamentos. Además, nos permitirá enfocarnos en la principal finalidad de toda organización, que no deja de ser los objetivos institucionales y que dan paso al desarrollo organizacional, así como de sus colaboradores.

Siendo la comunicación uno de los factores primordiales que debe conjugar con todos los aspectos y procesos de las organizaciones, podemos describir que la Comunicación interna da a lugar a (UAT, 2011):

- Elaborar un reconocimiento de la empresa en un ambiente de cordialidad, y estimulación en las actividades laborales.
- Poder conocer en gran medida a la organización y familiarizarse con ellas.
- Reconocimiento del desempeño de los colaboradores.
- Fomentar el intercambio de información (comunicación) en toda la organización.
- La empresa es responsable de fomentar un clima organizacional positivo para beneficio de toda la organización.
- El clima organizacional es básicamente en ambiente personal y de índole físico a partir del cual se realizan las actividades empresariales.

2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Las estrategias que se implementarán en este trabajo, se concentraran en fortalecer la comunicación interna de quienes conforman Plásticos Reciclados del Sur, especialmente sus gerentes. Así mismo, desarrollar un clima laboral que permita desarrollar los procesos y afianzar la estructura organizacional.

Debemos entender que estas estrategias servirán para estrechar vínculos entre los diferentes sectores y ser capaces de entablar relaciones que ofrezcan un buen clima de trabajo y respondan a las expectativas de la organización.

Todo desarrollo organizacional debe basarse en procesos planificados y organizados, que lleven a la consecución de los objetivos institucionales sin desmerecer la motivación de sus colaboradores y el compromiso de equipo.

2.1 Personal

El buen desempeño de los colaborados va sin duda de la mano con la ayuda de sus líderes, quienes casi siempre ocupan los cargos directivos más altos o gerenciales, por lo que, al trabajar la comunicación interna y la relación líder - equipo de trabajo, mejorará notablemente el compromiso institucional y la motivación de sus colaboradores.

Para el efecto se conformará un comité de comunicación, quienes tendrán la función específica de comunicar los inconvenientes que hayan tenido durante cada período de tiempo en que se reúnan, el informe o cruce de información debe ser muy puntual y con un orden del día que permita tocar temas relacionados a lo laboral. Las ideas deben ser muy claras y alineadas a la filosofía administrativa que guían y orientan las políticas de la organización.

El Comité sólo transmitirá ideas y propuestas que antes hayan sido socializadas con sus respectivos gerentes, estas ideas serán plasmadas en actas, las mismas que servirán de instrumento para ser tratadas en la

asamblea de gerentes y luego tomar decisiones definitivas y encaminadas a viabilizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este Comité estará integrado por un miembro de cada departamento y será designado por el Gerente de la misma área; el mismo que deberá tener como mínimo dos años prestando servicios en la empresa y uno al menos en el área que representará. Los integrantes de este comité tendrán voz pero no voto, ya que, lo que se persigue es que los gerentes escuchen las propuestas consensuadas de sus subalternos y éstos a su vez ejecuten las acciones que ellos propongan en pro del bienestar integral de la empresa.

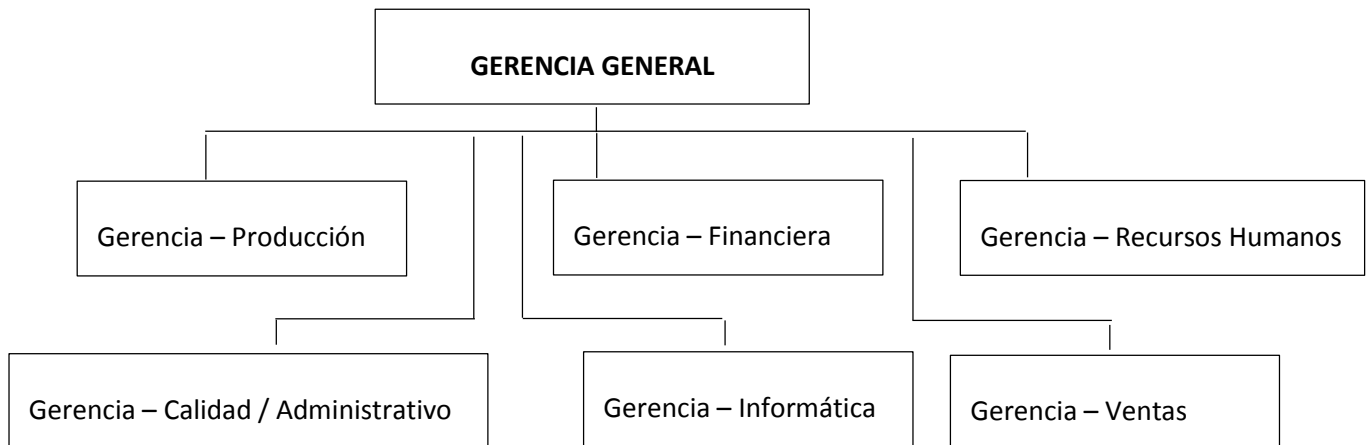
Estos líderes de la comunicación al momento de su participación no deben perder de vista los objetivos específicos que la organización requiere en esos instantes, por ejemplo: el ahorro de costos sin perjudicar la productividad. Deberán ser muy transparentes al momento de presentar sus estrategias departamentales considerando que cada una tiene procesos independientes pero entrelazados para llegar al objetivo institucional, dejarán puntos de vistas útiles que ayudarán a seguir los lineamientos trazados al conformar esta comisión.

2.2 Estructura

En la estructura organizacional de Plásticos reciclados del Sur vemos claramente que todos los gerentes deben reportar su productividad periódicamente a la Gerencia General basados en los informes o reportes que el departamento de informática facilita de manera impresa todos los lunes. El modelo de comunicación planteado de esta manera sería descendente y la información fluye en su línea jerárquica de arriba hacia abajo, es decir de gerentes a subordinados.

Según el análisis efectuado se espera que al diseñar una comisión interna de comunicación también se modifiquen parcialmente las estructuras para una nueva gestión de empoderamiento, considerando que cada área tiene la responsabilidad de cumplir ciertas funciones y roles.

Al delegar objetivos específicos a la Comisión de Comunicación se estaría fomentando una comunicación horizontal que muy lejos de sus desventajas nos ayudaría a fomentar la comunicación interdepartamental, disminuir los rumores o los malos entendidos, activar el trabajo en equipo e indudablemente fluiría más rápida la comunicación al querer solucionar los problemas.



2.3 Procesos

Los procesos representan una de las partes fundamentales del quehacer de toda organización, por lo tanto, deben ser diseñados de tal forma que sea un soporte para la empresa y sobretodo una guía para el trabajador de la misma.

Se deberá hacer una revisión a los manuales de funciones o cargos, es oportuno refrescar esa información y de ser necesario actualizarla con base en la nueva realidad de la empresa. Una actualización de este manual será fundamental por dos razones: la primera para que quede definido el rol y las responsabilidades de cada integrante de Plásticos Reciclados del Sur, en especial del área de informática. Como segundo punto para determinar con claridad los objetivos específicos de la Comisión de Comunicación, la misma que ha sido creada por la emergencia y por un determinado tiempo, donde además su principal función es mejorar la comunicación interdepartamental y evitar los rumores.

Las diferentes áreas de Plásticos reciclados del Sur deben además tener claro cuál es la misión y la visión de su empresa, deben sentir y ser parte de los aspectos formales e informales de la organización. La gran cantidad de información que circula no es garantía de un buen nivel de comunicación y que los mensajes no pueden ser reinterpretados, de ahí que, debe quedar tipificado los alcances que se van logrando en cada área, en especial la de Comunicación que busca el espacio donde puedan interaccionar las personas sin miedo a la represión con la organización.

Una falta de comunicación genera indudablemente incertidumbre pero así mismo un exceso de ella solo originaria indiferencia entre los colaboradores, por lo que, nuestro rol como psicólogos organizacionales es importante y servirá para fortalecer la cultura organizacional.

3. IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS

3.1 Responsables

Los principales responsables o encargados de la implementación de las diferentes estrategias que se desean implementar en la organización serán los integrantes del área de Talento Humano, los mismos que, deberán trabajar directamente y obligatoriamente con los líderes gerenciales, ya que, serán ellos los que designaran quien los representaran en la comisión de comunicación a conformarse y además son quienes en conjunto implementaran las propuestas que surjan de esas deliberaciones.

El área de Talento Humano, dada la orientación del caso, será quienes con la alta Gerencia revisen la estructura y por ende el organigrama de la organización, ya que, serán ellos los que den luz verde a lo que se deba actualizar o suprimir para puntualizar los roles de los funcionarios y sus alcances. La revisión de la estructura también deberá ajustarse a una descentralización del área de informática y deberá redefinir claramente los

objetivos y estrategias organizacionales aplicables desde su realidad en Plásticos Recicladados del Sur.

El proceso de comunicación interna será el primero en tomarse en consideración, ya que, de ella se podrán desprender con facilidad las siguientes estrategias. Parte fundamental serán los gerentes en este proceso, necesitaremos de su predisposición, así como, de la ejecución de las sugerencias o disposiciones que salgan de las reuniones o sesiones que tengamos.

Es necesario que las diferentes áreas no pierdan de vista el objetivo principal que Plásticos Recicladados del Sur experimenta en esos momentos, por lo que toda implementación será con cero costos y con los recursos de la misma organización.

3.2 Recursos

La participación de cada uno de los integrantes de Plásticos Recicladados del Sur será el principal elemento que hará posible la aplicación de cada una de las estrategias. Los recursos materiales y técnicos que se necesitarán serán propios de la misma organización, es muy importante estar siempre alineados a la reducción de costos sin disminuir la productividad. La acogida de nuestra asesoría dependerá en gran medida de nuestro enfoque, pero también del cumplimiento estricto del objetivo institucional.

Las diferentes estrategias podrán aplicarse con la utilización de los mismos recursos de la organización: internet, suministros de oficina, carteleras, equipos de cómputo, formatos y salas de reuniones.

Tener claro que reducción de costos no implicara desacomodarse e inestabilidad a partir de la implementación de estas estrategias; pero el quehacer diario estará siempre orientado a que el comportamiento de sus colaboradores esté dirigido a los objetivos de la organización.

3.3 Diseño de implementación estratégica

La metodología que se implementará en este proyecto será de forma cuantitativa y cualitativa. Se realizarán entrevistas por parte de los integrantes del área de Talento Humano a los gerentes de cada área que forman parte de la estructura de Plásticos Reciclados del Sur.

Como primera herramienta se realizará una aproximación a los Gerentes para que en esta primera entrevista tener contacto directo con la problemática, con las inquietudes y / o malestares que puedan transmitir desde su área. Durante una segunda entrevista se buscara su conformidad con la información recopilada durante la actualización de los perfiles de cada puesto que se encuentran a su cargo, para así cumplir con una de las estrategias planteadas.

La organización con el firme propósito de orientar sus esfuerzos al mejoramiento de su comunicación interna y el clima laboral deberá además enfocar sus acciones en la misión y visión que tenga la empresa. Chiavenato y Sapiro (2011) resaltan la importancia al señalar que “ayuda a concentrar el esfuerzo de las personas en una sola dirección” y evita el riesgo de que se persigan propósitos contradictorios y también el desgaste y la falta de enfoque durante la ejecución del plan estratégico” (p.75-76). Por lo antes expuesto, será imprescindible mediante encuestas conocer si el personal está familiarizado con esta parte medular de toda organización.

Los resultados de esta intervención se respaldaran con un cuestionario que deberá llenar cada colaborador incluyendo los cargos gerenciales, serán cuantificables los resultados para de tal forma poder estandarizarlos y mejorar lo que se tenga que seguir mejorando.

CONCLUSIONES

Todo proceso de cambio, más aún en las organizaciones, es importante y muchas veces necesario para que la empresa logre alcanzar sus objetivos institucionales pero sin desligarse del bienestar de sus colaboradores que algún momento serán el nexo para lograr lo deseado.

Ningún cambio por pequeño que sea puede ser sin planificar, ni analizar, menos socializar con los integrantes del mismo. Una correcta comunicación permitirá una excelente implementación, más aun cuando se busca mejorar la comunicación interna y el clima laboral de los integrantes de Plásticos Recicladados del Sur, quien es en este momento el objeto de análisis.

La aplicación de un DO en una organización debe ser muy metódica, se tendrá que insertar de forma paulatina cada una de las estrategias y perseverar en los objetivos trazados. La aplicación de estas estrategias han sido consideradas respetando el presupuesto de la organización, ya que, su problemática justamente gira alrededor de la reducción de costos sin disminuir la productividad.

Los gerentes serán un apoyo fundamental en la aplicación de las estrategias, su cambio de actitud posibilitara la toma de decisiones individuales y/o grupales para alcanzar las metas propuestas. Se desarrollarán ideas claras para evitar las discrepancias y la oposición, siempre el dialogo y la comunicación entre las diferentes áreas es lo que permitirá trabajar para mejorar los niveles productivos.

Los resultados de este trabajo, a más de evidenciarse en la mejora de su comunicación interna, se fortalecerán sus estructuras para que cada área conozca y acoja sus funciones con entera responsabilidad y predisposición al cambio, lo que sin duda, mejorara el clima laboral que estará basado en el respeto y sus interrelaciones personales. Se recomienda mantener la Comisión de Comunicación al menos por el primer semestre de la implementación de estas estrategias, contribuirá para conocer el nivel de aceptación y la predisposición al cambio de todos los niveles, asi como, el refrescar sus manuales acordes a los cambios que sufra la organización.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional. Belmont, Wadsworth
- Alles, M. 2007 Comportamiento organizacional. Buenos Aires: Granica.
- Arellano, E. (2008). La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional. Razón y palabra, 13(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1995/199520741037.pdf>
- Arnold, J. (2012) Psicología del trabajo. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill / Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. y Guzmán, M. (2009). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). Planeación estratégica. México: Mc Graw Hill.
- Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Escuela de Negocios de Edimburgo. Reino Unido: Heriot-Waat Universisty.
- Dubrin, A. (2008). Relaciones humanas. Novena edición. México: Pearson Educación.
- Franklin, E. (2009). Organización de empresas. México: McGraw-Hill.
- García, M., Hernández, R.; Vargas B. y Cuevas, H. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores en Competencia. Estudios, 2, 9-29.
- Guízar, R. (2013). Desarrollo organizacional. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ivancevich, J. (2006). Comportamiento Organizacional (7a. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana
- Mondy, R, (2010). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación de México.
- Naranjo-Valencia, J., y Calderón-Hernández, G. (2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. Estudios Gerenciales, 31(135), 223-236.

- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (13a. ed.). México: Pearson Educación
- Toca, C. y Carrillo, J. (2005). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v9n17/v9n17a08.pdf>
- Werther, W. (2008). Administración de recursos humanos. Sexta Edición. México, McGraw-Hill
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones. Madrid: Prentice Hall.



**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, **Ramírez Rojas, Solange del Rocío**, con C.C: # **091408446-2** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Comunicación y clima laboral en la 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. _____

Ramírez Rojas, Solange del Rocío

C.C: 0914084462



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Comunicación y clima laboral en la empresa "Plásticos Reciclados del Sur"		
AUTOR(ES)	Ramírez Rojas, Solange del Rocío		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Bonilla Moran, Luis Antonio, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía, letras y ciencias de la educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27 de agosto de 2018	No. DE PÁGINAS:	24
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación Organizacional, Desarrollo Organizacional, Comportamiento Organizacional, Liderazgo.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura Organizacional, liderazgo, comunicación interna, diagnóstico organizacional, compromiso institucional, planificación estratégica.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El caso en estudio se ha basado en una búsqueda de estrategias para mejorar la comunicación interna y el clima laboral entre los directivos y los colaboradores de Plásticos Reciclados del Sur, los mismos que, estarán alineados a los objetivos institucionales y productividad que desea alcanzar la empresa. El diagnóstico organizacional realizado para esta propuesta dio como resultado que Plásticos Reciclados del Sur demuestra una cultura empresarial débil, donde factores como la exhaustiva supervisión, poca libertad en el trabajo de sus colaboradores, máxima atención en la producción antes que en el bienestar del personal, escasa innovación, políticas y estrategias de ahorro no efectivas y rivalidades interdepartamentales evidencian sus falencias. Ante lo expuesto, la idea central de este trabajo es involucrar a los cargos gerenciales de la organización con su equipo en una comisión que trabaje en pro de una comunicación efectiva. Además, establecer estrategias que dejen claro su estructura y fomente la cordialidad y el respeto en las funciones que cada uno desempeña para trabajar en un buen clima laboral y evitar los rumores entre los integrantes de Plásticos Reciclados del Sur.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-993431725	E-mail: solange-r-r@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: 3804600 ext. 1413 - 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			