



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

Importancia de la gestión organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp.

AUTORA:

Andrade Pinzón Gabriela Anabel

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Licenciatura en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

16 de febrero 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Andrade Pinzón Gabriela Anabel** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR

f. _____

Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Cl. Mariana de Lourdes Estacio Campoverde, Mgs.

Guayaquil, a los 16 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Andrade Pinzón Gabriela Anabel

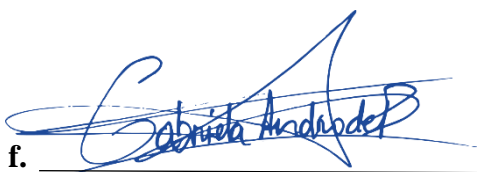
DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo: **Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp**, 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 16 días del mes de febrero del año 2022

EL AUTOR

f. 

Andrade Pinzón Gabriela Anabel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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


AUTORIZACIÓN

Yo, Andrade Pinzón Gabriela Anabel

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución el componente práctico del examen complejo: **Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de febrero del año 2022

EL AUTOR:

f. 

Andrade Pinzón Gabriela Anabel

URKUND CERTIFICADO

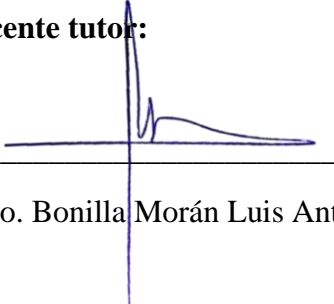
URKUND	
Documento	Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional e n la empresa ICorp.pdf (D127678973)
Presentado	2022-02-11 11:39 (-05:00)
Presentado por	gabriela.andrade@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.arkund.com
	0% de estas 12 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp

Estudiante:

Gabriela Anabel Andrade Pinzón

Docente tutor:

f. 

Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psic. Mariana de Lourdes Estacio Campoverde, Mgs

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Psic. Carrillo Sofía Viviana, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Lcdo. Efrén Chiquito Lazo, Mgs.

DOCENTE REVISOR

Tabla de contenido

Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	2
Desarrollo	5
Capítulo 1: Diagnóstico de la situación de la organización	5
1.1. Comportamiento organizacional	5
1.2. Adaptabilidad al cambio	6
1.3. Comunicación	7
Capítulo 2: Determinación de las estrategias	8
3.3. Estructura	9
3.3. Procesos	9
3.1. Personal	10
Capítulo 3: Implementación de las estrategias	13
Conclusiones	17
Referencias	18
Referencias.....	18

Resumen

El presente documento evidencia el caso de dos empresas que se fusionan verticalmente. La empresa macro, que es una multinacional, International Corporation (ICorp), es una empresa de origen canadiense que pertenece al sector de ventas de equipos de soporte informático. La empresa ecuatoriana, Soporte Digital, fue absorbida verticalmente por ICorp. Tras la fusión de ambas empresas se llevó a cabo todo un proceso de adaptación al cambio, se visualizaron problemas en la cultura y gestión organizacional. En el desarrollo del presente caso se determinaron 3 variables principales: Comportamiento organizacional, adaptabilidad al cambio y comunicación. Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos planteados en la empresa para el año 2018, Se ha buscado desarrollar un nuevo plan estratégico cuyos aportes sean favorables en la empresa. La composición del presente trabajo se inicia con la introducción, dónde se da una breve explicación sobre la historia tras la empresa Soporte Digital y la empresa ICorp. Continúa con el diagnóstico de las problemáticas existentes dentro de la empresa y posterior a esto se describen las estrategias para la mejora de la empresa. Finalmente termina con la implementación de las estrategias y se da unas conclusiones acerca del caso.

Palabras claves: Comportamiento organizacional, Adaptabilidad al cambio, comunicación organizacional, Cultura organizacional, Gestión estratégica.

Abstract

This document shows the case of two companies that merge vertically. The macro company, which is a multinational, International Corporation (ICorp), is a company of Canadian origin that belongs to the computer support equipment sales sector. The Ecuadorian company, Digital Support, was vertically absorbed by ICorp. After the merger of both companies, a whole process of adaptation to change was carried out, problems in organizational culture and management were visualized. In the development of the present case, 3 main variables were completed: Organizational behavior, adaptability to change and communication. Taking into account the strategic objectives set out in the company for the year 2018, we have sought to develop a new strategic plan whose contributions are favorable to the company. The composition of this work begins with the introduction, where a brief explanation is given about the history behind the Digital Support company and the ICorp company. It continues with the diagnosis of the existing problems within the company and after this the strategies for the improvement of the company are described. Finally, it ends with the implementation of the strategies and some conclusions about the case are given.

Key Words: Organizational behavior, Adaptability to change, organizational communication, Organizational culture, Strategic management.

Introducción

Para iniciar la explicación del presente caso debemos enfocarnos en primera estancia en la empresa Soporte Digital. Esta empresa nace en la ciudad de Guayaquil en el 2008, tiene como fundador a Rodrigo Carranza Y a su amiga Valeria Guzmán. Rodrigo cuenta con previa experiencia en emprendimientos, pues ha tenido 5 emprendimientos previos a Soporte Digital en los cuales no le fue muy bien y por eso decidió fundar esta nueva empresa en compañía de su colega Valeria Guzmán. Valeria cuenta con amplios conocimientos en tecnología de la información, en equipos y sistemas y de igual manera cuenta con un empleo en una empresa multinacional que brinda servicios de tecnología e información, de esta manera ella logró iniciar la empresa con una base de clientes.

Soporte digital es una empresa dedicada al ensamblaje y venta de computadores y también comercializa equipos para el uso en las oficinas. La empresa inició sólo con 10 personas en nómina, los cuales, todos eran conocidos o amigos cercanos y se manejaba la marca de manera informal, sin ningún tipo de distinción para poder reconocer la marca de la empresa en los productos que se vendía.

Es importante resaltar que los colaboradores reportaban directamente a Rodrigo y que al ser contratados mediante un vínculo de amistad no todos contaban con las competencias necesarias para los puestos que ocupaban.

La empresa, al manejar procesos de manera informal ocasionalmente recibía quejas o reclamos en cuanto a malentendidos generados por una deficiencia en el tipo de comunicación que tenía. A pesar de las dificultades la empresa empezó a crecer de a poco, pasaron de 100 clientes hasta 1000 clientes y la nómina creció a 20 personas. A pesar de que la empresa gozaba de salud financiera se generó una sensación de cansancio por la alta demanda.

A inicios del 2011 Valeria decide renunciar a la empresa multinacional en la que trabajaba para dedicarse al 100 % a la empresa Soporte Digital, llegando al cargo de vicepresidente. Decidió mover a Patricio Ceballos, anterior jefe comercial, a jefe de operaciones. Rodrigo no se sentía conforme con esta decisión por el miedo a perder clientes y efectivamente en el 2012 se vio reflejado los aportes negativos de esta decisión pues el porcentaje de clientes no aumentada.

Valeria decide realizar a nivel nacional un benchmark para conocer el posicionamiento en el mercado de la empresa Soporte Digital. Los resultados reflejaron que se encontraba entre las 20 empresas con más bajo número de clientes. Tras conocerse estos resultados, Rodrigo decide vender sus acciones a Valeria y desligarse de Soporte Digital. Valeria asume el cargo de presidente y promueve a Patricio al puesto de vicepresidente.

En el 2013 se conformó un comité de accionistas, se definieron los objetivos, estrategias e indicadores, también se redactó la filosofía empresarial con la finalidad de aumentar la identidad cultural. La nómina de la empresa creció a 50 colaboradores y se empezó a implementar el proceso de selección de personal mediante competencias y experiencia. A finales del 2013 ingresa al país la empresa multinacional International Corporation con 50 años de trayectoria, la cual tenía la misma rama en el mercado empresarial, esta empresa en solo 6 meses logró posicionarse como la empresa número 1 del país. Se les propone a Soporte Digital integrarse verticalmente con ellos, algo que Soporte Digital acepta.

Tras informar sobre esta decisión a sus colaboradores en la empresa, Valeria guzmán decide abandonar el su cargo y Patricio Cevallos accede a la posición de country mánager en la integración con ICorp. Entre el 2014 y 2015 se diseña y se implementa un programa de cambio cultural con la finalidad de consolidar la cultura de ICorp en los colaboradores de la empresa Soporte Digital. Ecuador fue uno de los países con mayor consolidación de la cultura ICorp.

El 2015 ICorp contaba con aproximadamente 50 mil clientes que en promedio facturaban 3 productos al año. Ecuador no era la empresa con mayor índice en facturación a nivel global, sin embargo, sí tenía los mayores índices de rentabilidad y satisfacción del cliente. El 2016 el CEO de la empresa ICorp se jubila y asigna como nuevo CEO de la empresa a Patricio Cevallos.

En el 2017, la empresa contaba con una cartera de clientes nacionales e internacionales que excedió en la capacidad operativa de la misma. Se realizó un rediseño estructural y se definió por primera vez un organigrama. Al tener problemas por la gran cantidad de clientes que contaban, se contrato a un consultor externo para que colabore en el diseño e implementación de una nueva planeación estratégica enfocada al 2018, además se identificaron fortalezas y oportunidades, así como posibles estrategias a considerar.

A inicios del 2018, anuncian la nueva CEO de la empresa ICorp, María Goodman. Esta decisión generó un ambiente de incertidumbre pues, la anterior directora ejecutiva de innovación, se la conocía por generar cambios drásticos. María pretendía cambiar radicalmente la estrategia anteriormente definida, pero recibe resistencia por parte de los directores ejecutivos y direcciones regionales, al igual que con el resto de colaboradores.

Este cambio abrupto reflejo efectos negativos durante el primero trimestre del 2018, como, por ejemplo; baja participación, deficiencias en la comunicación, errores operativos, conflictos interdepartamentales y comportamientos inadecuados en el lugar de trabajo que afectaron y estancaron a la empresa.

Desarrollo

Capítulo 1: Diagnóstico de la situación de la organización

A continuación, se detalla que mediante el diagnóstico realizado en el caso de la empresa ICorp, se identificaron 3 posibles problemáticas o variables que afectan a la empresa: Comportamiento organizacional, Adaptabilidad al cambio y comunicación.

1.1. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una disciplina académica que se encarga de describir, controlar, predecir y entender la forma en que las personas actúan dentro de la organización, que busca el beneficio para los colaboradores y se centra en conductas observables en estados internos.

Es importante que el líder o los líderes en una organización sepan controlar su comportamiento organizacional, pues este influye directamente en el rendimiento de sus colaboradores como es el caso de Soporte Digital, en 2013 estaban pasando por un estancamiento y todos estaban pasándolo mal dentro de la empresa, sin embargo, la actitud de Valeria mantuvo en pie el resto de la empresa.

La importancia del comportamiento organizacional tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, es decir, cómo el comportamiento afecta en el rendimiento de la organización y como este comportamiento tiene énfasis en la conducta de los empleados en el trabajo, en el ausentismo y en el rendimiento humano.

Las motivaciones de los individuos varían con el paso del tiempo, y lo mismo ocurre con su rendimiento y productividad. Aunque independientes, estos aspectos son dinámicos y se encuentran íntimamente asociados con la estructura de la personalidad, los estados anímicos y los intereses de cada persona. Tal es la razón por la que resulta tan difícil poder anticipar el comportamiento de los empleados a largo plazo. (Franklin Fincowsky & Krieger, 2011, pág. 38)

El comportamiento organizacional tiene lugar dentro del sistema social que funciona en la empresa, el cual dependerá de las características de las personas en el ambiente que lo rodean, parte de ese ambiente es la cultura organizacional, lo cual es lo que más interviene

para que exista un adecuado comportamiento organizacional y, por ende, un buen clima laboral y también saber elegir y ubicar a los colaboradores.

La cultura dentro de la organización es un factor importante en el comportamiento organizacional, pues tiene influencia en los valores organizacionales, el clima organizacional y el comportamiento de los individuos. Determinado por el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características; y por último el estilo gerencial, forma de comportarse y ejercer su autoridad, establecido por la cultura y los valores de la organización:

El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de la manera como se ha gestionado el capital humano en la organización, como están integrados los miembros que la forman, cuál es su identificación con la institución, como se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad, la identificación y la pertenencia, por mencionar algunos de los elementos que influyen en los comportamientos humanos. (Molina Sabando, Briones Véliz, & Arteaga Coello, 2016)

Existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción y comportamiento laboral de los colaboradores:

Responsabilidad laboral, relaciones laborales entre colaboradores, tiempo personal, satisfacción y seguridad en el trabajo, participación en la toma de decisiones, comunicación con la gerencia, entre otros.

1.2. Adaptabilidad al cambio

“Contribuyendo con esto a que las personas se apropien de estos cambios organizacionales y con ello se logre su bienestar en el trabajo, así como su compromiso con los objetivos nuevos de la organización, reflejado esto en su desempeño” (Negrete Jimenez, 2012, pág. 3).

Cambiar no es sólo introducir nueva tecnología, realizar cambios en la estructura o desarrollar nuevas estrategias comerciales. Cambiar implica romper tradiciones, hábitos y costumbres, rutinas incorporadas a la forma de ver y operar la realidad en cada organización. Los procesos de cambio implican modificar centros de

poder, intereses personales y grupales, arriesgar, vencer temores y resistencias. (Negrete Jimenez, 2012)

A inicios de los 2014, la empresa Soporte Digital fue absorbida verticalmente por la empresa ICorp. Esto fue un gran cambio para los colaboradores que se encontraban en ese momento dentro de la empresa de Soporte Digital ya que con llegó un cambio no solo de tecnología, de estructura si sino también de cultura.

Para ello se requiere de verdaderos líderes para impulsar el cambio, ser un líder del cambio exige voluntad y la capacidad de cambiar lo que se hace, así como hacer nuevas y diferentes cosas. No obstante, cuando se hacen cosas diferentes, siempre se chocará con dificultades inesperadas, en consecuencia, siempre se requerirá la conducción del cambio por personas de una elevada capacidad probada, personas que sean verdaderos “agentes de cambio”. (Negrete Jimenez, 2012)

Cuando ocurrió esta unión entre ambas empresas la presidenta de Soporte Digital en ese momento que era Valeria decidió desistir de su cargo concediéndole la presidencia a Patricio Cevallos. Quizá con esta acción que Valeria tomó demostró que no se sentía capaz para liderar este nuevo proceso de cambio.

“En entornos económicos y organizacionales cada vez más dinámicos y cambiantes, las organizaciones necesitan restablecer la estabilidad y mantener la continuidad, con el fin de asegurar sus procesos productivos y mejorar la competitividad en su mercado objetivo” (Fraga, 2014).

1.3.Comunicación

“La comunicación empresarial se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado; se utiliza para vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones” (Guzmán Paz, 2012).

Cuando Soporte Digital inició sus labores no contaban con una estructura formal y de igual manera tampoco tenían una comunicación de tipo formal internamente ni externamente.

Comunicación Interna

“El objetivo de la comunicación interna en la empresa, es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes” (Guzmán Paz, 2012). La comunicación interna se conoce como el conjunto de actividades, situaciones o acciones realizadas dentro de la organización con el fin de mantener una relación con los otros miembros, está orientada únicamente al público interno, es decir, a los colaboradores que conforman la institución y a aquellos que están vinculados directamente con la misma.

“De igual forma, la comunicación interna cumple con tres funciones importantes que son la implicación del personal, el cambio de actitudes y la mejora de la productividad” (Guzmán Paz, 2012).

Comunicación externa

La comunicación externa en cambio va dirigida hacia el público a exterior a la organización, Por ejemplo, accionistas, clientes, distribuidores, autoridades del gobierno, etc. Este tipo de comunicación tiene como objetivo mantener y mejorar las relaciones con su público externo, de esta manera se mantiene una imagen favorable para la empresa y para los bienes o servicios ofrecidos.

Capítulo 2: Determinación de las estrategias

A continuación, se plantearán las estrategias acordes a la planeación estratégica que le empresa ICorp en el 2018 plantío. Las estrategias son acciones o ideas que se las ha determinado para poder generar un cambio, alcanzar un objetivo o lograr determinado fin.

El establecimiento de las estrategias comprende todos los niveles de la empresa y debe establecerse tomando en cuenta sus características, particularidades y los recursos y capacidades con que cuenta la empresa, la estrategia debe ser real y alcanzable de lo contrario la empresa no podrá llevarla a cabo. (Castro Monge, 2010)

3.3. Estructura

Cómo ya se mencionó con anterioridad, cuando la empresa Soporte Digital era independiente no contaban con un adecuado proceso de selección de personal, por ende, la estructura del organigrama de ellos no era el ideal para el funcionamiento óptimo de los recursos de la empresa. Por otro lado, la empresa ICorp, al contar ya con 50 años de trayectoria en el mercado se le puede atribuir que tiene una mejor estructura interna.

-Fortalecer los procesos de Talento Humano

Entonces la primera estrategia que se plantea es mantener un proceso de selección adecuado para contratar el talento humano ideal para la empresa, para que pueda existir el match colaborador-empresa. De esta manera se va a poder Contratar personal que se encuentre alineado con la misión, visión, objetivos, valores y estrategia de la empresa, De igual manera que tenga las competencias suficientes para poder hacerse cargo del puesto laboral o la vacante que se llegue a generar en la empresa. También se podrá encontrar personal que este altamente calificado para poder hacer frente al mercado laboral de la empresa

-Potenciar los conceptos de la empresa

Otra estrategia a implementar sería potenciar el reglamento interno, las políticas y normas, los valores, misión, visión de la empresa. Revisar, analizar y replantearse todos estos conceptos para que puedan estar totalmente claros con el objetivo que actualmente tiene la empresa. Una vez que todo esto este determinado se puede coordinar con el departamento de Talento Humano la creación de los manuales de funciones de cada cargo, dónde se muestren todos estos conceptos organizacionales que son de suma importancia para que los colaboradores puedan tener claro desde un inicio sus funciones y objetivos con la empresa.

3.3. Procesos

-Implementar un manual de funciones

Las recientes estrategias planteada se enfocan en fortalecer los procedimientos en el departamento de talento humano. Cómo es antes mencionada la estrategia de implementar un manual de funciones, primero se tiene que levantar la información necesaria sobre cada cargo. De esta manera los colaboradores van a poder conocer minuciosamente sus

funciones y cuál es la misión del cargo que ocupan. Estos manuales también van a permitir llevar un proceso de selección de personal óptimo, pues conociendo a detalle los conceptos claves del cargo se va a poder convocar candidatos específicos que cuenten con las competencias, la experiencia y requisitos propios del cargo. Ayudará también a optimizar y reducir recursos como, por ejemplo, el recurso del tiempo; al saber específicamente cuál es el perfil que se busca se va a poder optimizar las entrevistas y así ahorrar tiempo en el proceso de selección.

También es importante realizar una correcta capacitación al nuevo personal y al personal actual. Esto nos sirve para poder reforzar aquellas competencias que se encuentran blandas o ineficientes en los colaboradores. Pues el giro de negocio de la empresa ICorp, necesita tener una nómina con personal óptimo.

-Gestión de la Comunicación

Para poder mantener una adecuada gestión organizacional es necesario que se formalicen los procesos de comunicación interna y externa en la organización. Es importante sobre todo no descuidar la comunicación que va dirigida al cliente interno. De tal manera se recomiendo que se implementen planes para fortalecer y formalizar la comunicación con los colaboradores, cualquier cambio o novedad que se genere en la empresa debe ser comunicado mediante los canales oficiales de la misma, por ejemplo, mediante el uso del correo institucional.

3.1. Personal

Al hablar sobre las estrategias que se deben implementar para el personal, es imprescindible mantener su correcto orden para el éxito de la empresa.

-Crear un buen ambiente de trabajo

El objetivo es lograr una naturaleza de convivencia y buen humor, de forma que la gente se sienta bien al ir a trabajar, pues, a nadie le gusta ir a trabajar a un lugar en el que siempre hay malas caras, contestaciones con escasa educación, y malas palabras. En esos casos, ir al trabajo es un completo tormento.

Se debería conseguir que los trabajadores no tengan problemas en ir a trabajar porque saben que, en el trabajo, tienen compañeros que son, además, amigos. Si se consigue esta

forma de conexión entre ellos, se alcanzará un mayor grado de satisfacción y felicidad en tu equipo, mejorando el ambiente de trabajo.

Un buen ambiente de laboral crea una mayor productividad porque se sienten cómodos unos al lado de los otros, y esto es muy importante para que la empresa prospere. En cambio, si reina una mala vibra, el equipo tiene la constante tentación de observar a su alrededor con desconfianza para ver si alguien le va a pegar la próxima puñalada en la espalda o le va a decir algo que no le gusta, en consecuencia, puede generar un bajo rendimiento, concentración y productividad.

Lo que hay que hacer es tratar de incentivar el buen ambiente de trabajo, de tal forma que la productividad de la empresa aumente, esto suele traer algunas ventajas, entre las que destaca el aumento de salarios.

-Resolución de problemas

Siempre que surjan problemas o conflictos, hay que tratar de hablar no solo con las personas involucradas, sino con el resto del personal, por ejemplo, de un departamento. Esto ayuda a buscar soluciones más eficaces, pero, además, ayuda a que todos los miembros de la empresa se den cuenta de que forman parte de un equipo, y que pueden resolver los problemas que se forman en su interior.

Otro problema común es toparse en el ambiente laboral con personas tóxicas, la única solución para tratarlas es expulsándolas del ambiente. Quizá suene demasiado drástico, por ejemplo, si tienes un equipo con un buen ambiente de trabajo, no puedes permitir que una persona lo destruya, por muy importante que sea para desarrollar X actividad.

Es la única forma de que todos estén en paz y con buen ambiente. Como se pudo comprender, el buen humor es imprescindible en un armonioso clima laboral.

-Incentivar la toma de decisiones

La toma de decisiones se encuentra en nuestro día a día, pues, estamos constantemente tomando decisiones en la vida y muchas veces no nos damos cuenta de ellos porque es algo constante y se vuelve parte de nuestra rutina. Las personas tenemos el poder de decisión, de elegir lo que queremos para nosotros.

Las decisiones siempre vienen con distintas alternativas en donde nosotros debemos ser capaces de tomar la elección correcta, basándonos generalmente en nuestras experiencias

para tomarlas. Normalmente decidimos hacer algo cuando queremos alcanzar el éxito, mientras que cuando decidimos no hacer nada es porque tenemos miedo al fracaso.

Una cualidad que resalta de la toma de decisiones es que las tomamos aceleradamente, lo que es muy probable que traiga consecuencias desfavorables. Cualquier decisión, ya sea errónea o correcta debe generar algún aprendizaje o enseñanza en nosotros.

Muchas veces, las decisiones más complejas y comunes son cuando se trata de decidir una ocupación o unos estudios, nos da muchas inseguridades, porque sabemos que esta elección fijará un rumbo en el estilo de vida. Por eso es muy importa saber tomar decisiones de manera correcta, trazando primero el objetivo que queremos alcanzar, reuniendo información importante y teniendo en cuenta que este es un proceso que necesita ser planeado con tiempo, aplicando un procedimiento eficaz

-Fortalecimiento de la cultura organizacional

La cultura organizacional de la empresa se encuentra desordenada tras la unión de ambas empresas. El primer paso para fortalecer la cultura en los colaboradores es que la empresa sea totalmente transparente con ellos en sus planes y operaciones, pues a las personas no les gusta trabajar en una empresa donde desconocen los procesos ya que eso genera cierta desconfianza.

Escuchar a puertas abiertas a los colaboradores es otro paso clave para fortalecer la cultura organizacional y también incrementa de esta manera el sentido de pertenencia con la empresa. Lo ideal es compartir ideas con los trabajadores de esta manera también se fomenta la comunicación abierta, la retroalimentación y el debate sano.

Buscar la existencia de relaciones sólidas y amistosas entre compañeros de trabajo es otra manera de fortalecer la cultura, se pueden implementar actividades que requiera trabajo en equipo e incluso se pueden fomentar encuentros casuales fuera de la empresa.

Capítulo 3: Implementación de las estrategias

3.1. Estructura

Tabla 1

Estrategia	Actividad	Responsables	Recursos
Fortalecer los procesos de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">-Gestionar el proceso de selección de personal.- Reclutar el mejor talento en el mercado- Ordenar prioridades- Optimizar recursos durante el proceso de selección	Country Manager /Consultor /Talento Humano	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa
Potenciar los conceptos de la empresa	<ul style="list-style-type: none">-Revisar los conceptos actuales de la empresa-Analizar y replantear los conceptos- Comunicar los nuevos conceptos organizacionales	Gerencia/ Country Manager /Consultor	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa

Fuente: Elaboración propia

3.3. Procesos

Tabla 2

Estrategia	Actividad	Responsables	Recursos
Implementar un manual de funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Levantar la información necesaria de cada cargo - Desarrollar los formatos de manuales -Completar los formatos con la información levantada -Inducción sobre el correcto uso de los manuales -Socialización de los manuales con los empleados 	Talento Humano/ Consultor/ Colaboradores	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa
Gestión de la Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Definir los canales oficiales de comunicación interna y externa -Socializar con los colaboradores los canales oficiales -Implementar los canales oficiales de comunicación -Mantener una comunicación formal -Transparentar la información 	Country Manager /Consultor	Personal, materiales de oficina, papelería, software, computadoras, Instalaciones de la empresa
Realizar una correcta capacitación al nuevo	<ul style="list-style-type: none"> -Los líderes deben encargarse de 	Country Manager /Consultor/	Personal, materiales de

personal y al personal actual	capacitar adecuadamente y con el uso de los manuales de funciones a los nuevos ingresos. -Entrega de manuales de funciones por cargo	Talento Humano/ Líderes de área	oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

3.3. Personal

Tabla 3

Estrategia	Actividad	Responsables	Recursos
Crear un buen ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener un ambiente optimista - Escucha activa a los colaboradores -Mantener una conducta acorde a las políticas de la empresa 	Country Manager /Consultor/ Gerencia	Personal, Instalaciones de la empresa
Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar las consultas necesarias -Definir el conflicto existente -Lluvia de ideas de posibles soluciones 	Country Manager /Consultor / Gerencia	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa
Incentivar la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> -Fortalecer la autoestima en los colaboradores - Responsabilidad de funciones -Trazar el objetivo -Reunir información importante -Proyectar un tiempo de solución 	Country Manager /Consultor	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa
Fortalecimiento de la cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> -Fortalece el trabajo en equipo -Incentivar las relaciones laborales 	Country Manager /Consultor/ Talento Humano/ Gerencia	Personal, materiales de oficina, papelería, computadoras, Instalaciones de la empresa

	-Realizar actividades de recreación en la empresa		
--	---------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Las estrategias planteadas para la empresa ICorp enfocadas en el año 2018 deben ser replanteadas y analizadas con ayuda de un consultor externo (psicólogo organizacional) y en colaboración con el Country manager y el departamento de talento humano.

Grossman necesita realizar un levantamiento de información sobre todos los hechos previos en la organización antes de que ella obtuviera el mandato y así poder conocer que cambios son correctos de implementar. Al fortalecer la adaptabilidad al cambio dentro de la empresa ICorp, se podrá seguir avanzando con distintos cambios organizacionales que la empresa necesita para mantener el éxito en el mercado.

Es de suma importancia, implementar las estrategias planteadas para fortalecer la cultura de la empresa y poder aumentar el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores (match colaborador-organización). Esta es una tarea que tomará tiempo, sobre todo porque con el futuro crecimiento de la empresa se va a requerir nuevos cargos, por ende, se tendrán nuevos ingresos y estos individuos posiblemente lleguen con la cultura de otra empresa. Entonces, mantener la cultura de la empresa es un ejercicio constante.

Una empresa cuyos trabajadores están motivados gana productividad, ésta no sólo viene determinada por la eficacia de los sistemas de producción sino, por la predisposición que tienen los empleados con respecto a su trabajo. Por ello, es vital contar con un equipo de personas que se sienta motivado durante su jornada laboral.

Referencias

- Castro Monge, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *REVISTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS*, 28(1), 247-276. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7073>
- Fraga, S. (2014). La adaptabilidad organizacional : un aporte conceptual para las organizaciones contemporáneas. *Revista española de orientación y psicopedagogía.*, 1(21), 128-136. Obtenido de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/112462>
- Franklin Fincowsky, E., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN,. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1591/Comportamiento%20organizacional-Franklin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1644416310&Signature=bvphsthV5WD~-2BFGizd83Jowg6NKrRA59jsTVhZZUo~w~1dKju3xiiVfWU9ZXWMFG1h2Q8q8bNKp7Vp4lY1lImtRe0HCWA~ACQqztidzc~bHMPTMGb
- Molina Sabando, L., Briones Véliz, Í., & Arteaga Coello, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 2(4). Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/275/327>
- Negrete Jimenez, C. (2012). *GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL. [Doctorante en Administración]*. Universidad Autónoma de Querétaro. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2012/cnj.pdf>


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Andrade Pinzón, Gabriela Anabel**, con C.C: # **0955061676** autor/a del componente práctico del examen complejo: **Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp**, 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, **16 de febrero de 2022**

f. 

Andrade Pinzón Gabriela Anabel

C.C: 0955061676

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Importancia de la Gestión Organizacional y adaptabilidad al cambio en los procesos de crecimiento organizacional en la empresa ICorp.		
UTOR(ES)	Andrade Pinzón Gabriela Anabel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Organización, adaptabilidad al cambio organizacional, Gestión		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comportamiento organizacional, Adaptabilidad al cambio, comunicación organizacional, Cultura organizacional, Gestión estratégica.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente documento evidencia el caso de dos empresas que se fusionan verticalmente. La empresa macro, que es una multinacional, International Corporation (ICorp), es una empresa de origen canadiense que pertenece al sector de ventas de equipos de soporte informático. La empresa ecuatoriana, Soporte Digital, fue absorbida verticalmente por ICorp. Tras la fusión de ambas empresas se llevó a cabo todo un proceso de adaptación al cambio, se visualizaron problemas en la cultura y gestión organizacional. En el desarrollo del presente caso se terminaron 3 variables principales: Comportamiento organizacional, adaptabilidad al cambio y comunicación. Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos planteados en la empresa para el año 2018, Se ha buscado desarrollar un nuevo plan estratégico cuyos aportes sean favorables en la empresa. La composición del presente trabajo se inicia con la introducción, donde se da una breve explicación sobre la historia tras la empresa Soporte Digital y la empresa ICorp. Continúa con el diagnóstico de las problemáticas existentes dentro de la empresa y posterior a esto se describen las estrategias para la mejora de la empresa. Finalmente termina con la implementación de las estrategias y se da unas conclusiones acerca del caso.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-984361685	E-mail: gabriela.andrade@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.	
	Teléfono: +593-4- 2209210 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):		