



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO**

**TÍTULO:
ANÁLISIS DE CASO: “MIKKA S.A.”**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**AUTOR (A):
BARRETO ALTAMIRANO, MARÍA BELÉN**

**GUAYAQUIL, ECUADOR
FEBRERO 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MIKKA S.A", de la carrera de Psicología Organizacional fue realizado en su totalidad por **Barreto Altamirano, María Belén**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Alexandra Patricia, Galarza Colamarco

Guayaquil, al primer del mes de febrero del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **María Belén Barreto Altamirano**

DECLARO QUE:

Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MIKKA S.A", previo a la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del presente análisis de caso referido.

Guayaquil, al primero del mes de febrero del año 2016

EL AUTOR (A)

María Belén Barreto Altamirano



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **María Belén Barreto Altamirano**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, Análisis de Caso: "MIKKA S.A", de la carrera de Psicología Organizacional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, al primer del mes de febrero del año 2016

EL (LA) AUTOR(A):

María Belén Barreto Altamirano

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
1.1 Cultura Organizacional.....	8
1.2 Comportamiento Organizacional	9
1.3 Comunicación	10
2 DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATÉGIAS.....	11
2.1 Personal.....	11
2.2 Estructura	12
2.3 Procesos.....	12
3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	13
3.1 Responsables	13
3.2 Recursos.....	13
3.3 Metodología.....	13
CONCLUSIONES.....	15
BIBLIOGRAFÍA.....	17

RESUMEN

Con el fin de transformar este ejercicio de investigación centrado en la problemática de la relación entre el nuevo gerente y los subordinados, hemos planteado analizar, a través de la confección de un diagnóstico, cuáles son las variables culturales ocultas en la descripción de este caso.

La importancia de la comprensión del ejercicio reside en darle personalidad a la entidad para ser más eficiente, productiva y competitiva. El rendimiento de la misma recae en su significado, ya que la cultura organizacional de esta empresa es la que le da una identidad propia.

La implementación de las estrategias involucra a todas las funciones y personas de la entidad, pero para ser estratégicos correspondería evaluar y liderar los tres elementos fundamentales de este proceso: el cambio estratégico, la estructura y la cultura.

Con toda esta información conseguimos las debilidades y fortalezas de esta entidad para poder desarrollar estrategias que nos lleven al éxito.

PALABRAS CLAVES: Organización, Cultura organizacional, Liderazgo, Comunicación, Estructura

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo elaborado en base a las materias de comunicación, comportamiento y cultura organizacional, se llevará a cabo un diagnóstico de la empresa MIKKA S.A. con la finalidad de localizar las necesidades o problemas de esta empresa y en base a esto proponer estrategias de mejoras, las cuales aportará al desarrollo de la misma. Cabe destacar que para la elaboración de este diagnóstico fue necesario emplear múltiples instrumentos que proporcionaron datos informativos específicos acerca de la situación.

En una primera parte se dará a conocer el comportamiento organizacional de esta entidad donde se busca establecer un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy establece una de las tareas más importantes, la empresa buscará adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de conseguir los logros de la empresa.

Por otro lado, tenemos la cultura de MIKKA S.A. donde se realizará como primer punto establecer los límites y las reglas dentro de la empresa. Transmitir el sentido de identidad de sus colaboradores, incrementando la estabilidad social y originar compromiso, que se va fortaleciendo con la capacitación y el entrenamiento.

Y por último, nos dirigiremos a la comunicación que nos sirve como mecanismo para que los colaboradores se adapten a la entidad, además de que ayuda a integrarse en su propio entorno entendido en nuestra sociedad global.

1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Cultura Organizacional

En la empresa MIKKA S.A. contaba con talento humano que no estaba preparado para los cambios drásticos que se presentaron provocando un desbalance en la consecución de los procedimientos que se encontraban en marcha por su presidente, quien al verse avocados por las diversas situaciones de pérdida de mercado no tuvo otra opción que retirarse de su cargo.

La estructura organizacional, los recursos, las estrategias y el valor económico, no tienen sentido sin las personas. Scheinsohn (2009)

La situación de la empresa era tan crítica que al asumir una nueva persona el cargo de la presidencia siguió en la misma línea de procedimientos y reglas formalizadas en que se habían venido manejando a pesar de realizar cambios en la estructura organizacional pero que nunca permitió el aporte de nuevas ideas para salir de la crisis tomando muchos riesgos al no estimular a los trabajadores para trabajar en equipo y con una misma visión y misión.

Al no existir un Departamento de Recursos Humanos se debió a contratar una empresa externa para que enrole un miembro más a la empresa, quien no contaba con el perfil adecuado para tomar las riendas de MIKKA S.A.

Para Chiavenato (2009), el desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategias, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano.

La nueva contratación contaba con una carrera militar la misma que fue interrumpida por intereses profesionales, no tenía el alcance que la empresa requería para poder levantar la empresa a pesar de tener una excelente carrera militar; por consiguiente causó la negación absoluta de los ejecutivos de MIKKA S.A.

Como expuso Chiavenato (2009), una organización sobrevive y crece en la medida que se pueda combinar la estabilidad con la adaptación y el cambio. Una organización poco estable y muy cambiante tiene tanto riesgo de desaparecer como una poco adaptable, rígida e inmutable.

1.2 Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional de MIKKA .S.A. se basaba en una resistencia al cambio lo que no permitía dar propuestas; con la creación de los grupos en la nueva reestructuración que fue una buena decisión el liderazgo no fue una fortaleza ya que solo fomentó el dar órdenes sin tener la participación como líder de un grupo humano aportando todos a la vez con ideas renovadas.

En la parte grupal las actividades mejoraron permitiendo que todos los empleados sean partícipes de la toma de decisiones las mismas que no eran controladas por su líder, generando ahí inconvenientes al momento de tomar decisiones esenciales para el cumplimiento de los objetivos de MIKKA S.A.

Se suele utilizar los equipos para resolver problemas y tomar decisiones en las organizaciones. La utilización de un grupo para tomar una decisión tiene diversas ventajas potenciales respecto a las decisiones que toma un líder individual. Yukl, (2008).

En lo que se refiere en la parte individual no se realizaron cambios sustanciales ya que gran parte de los empleados seguían velando por sus propios intereses y no por el bienestar de MIKKA S.A.

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Chiavenato (2009).

1.3 Comunicación

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. Ritter (2008)

En lo que se refiere a la comunicación no existía independencia ya que su presidente requería y exigía estar enterado del más mínimo detalle, lo que hacía perder valioso tiempo de una buena administración por parte del ejecutivo como también de los empleados que se prestaban para estas situaciones.

Provocando esta actitud un ambiente laboral hostil y poco agradable para desarrollar las actividades diarias con la predisposición que se requiere para sacar adelante una empresa que encuentra en crisis.

La comunicación según Trelles (2001) asegura que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no sólo se refiere a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.

2 DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATÉGIAS

2.1 Personal

Debemos tener claro que las empresas son equipos de individuos trabajando en un fin común, que el fracaso y el éxito de MIKKA S.A depende en gran medida del talento de estas personas, para esto se realizaran capacitaciones relacionados a sus cargos. Empleados bien formados requieren menos supervisión y se sienten más confiados en sus roles.

Otra determinación para la empresa MIKKA S.A. es la motivación al personal a través de los incentivos que sirven para mejorar la productividad. El método sería que quien trabaje mejor debe ser retribuido por quienes sencillamente trabajan normal dando como fruto una energía sana y positiva en equipos de trabajo que muestran más compromiso, desempeño y calidad.

Por último, desarrollar talleres que cimenten el espíritu del trabajo en equipo y así formar lazos fuertes entre compañeros. Los ejercicios de formación de equipos están creados para indicar cómo las destrezas de cada persona y sus fortalezas se pueden compaginar para obtener un objetivo en común de una manera interesante y amena.

Una vez organizado y coordinado el trabajo en equipo, podremos confrontar de la mejor manera el buen desempeño de las funciones de cada colaborador, para lo que fomentaremos el liderazgo como función de la persona que se preocupa por lo correcto en donde establece una visión, un tono, una dirección e inspira a los empleados de MIKKA S.A.

2.2 Estructura

En MIKKA S.A diagnosticamos que no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos que tiene como origen realizar tareas, funciones o actividades administrativas, como los trámites de selección de los trabajadores, la elaboración de los contratos, nóminas, seguros sociales, capacitación y desarrollo del personal, exámenes médicos, reglamentos y políticas del manejo de personal, transporte, recreación, deportes, etc.

La administración del personal de una empresa interviene en la estructura y funciones del departamento que queremos crear. El estilo de organizar y gestionar el personal se lo denomina cultura empresaria, que es el compuesto de valores compartidos, maneras de pensar, y normas delimitan el comportamiento de los colaboradores que prestan sus servicios a la empresa.

2.3 Procesos

Las compañías como MIKKA S.A. deben tener claramente estructurado sus metas y objetivos para canalizar por toda la entidad los esfuerzos de los colaboradores hacia fines comunes. Las metas y los objetivos también proporcionan medios para designar recursos eficazmente.

Es por eso que se establecerán metas estratégicas como: políticas, objetivos, reglamento interno y valores a nivel corporativo. Estos procesos serán anunciados a través de una campaña de comunicación próximamente establecida.

3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

3.1 Responsables

Las personas responsables de implementar y ejecutar las estrategias serán el Mgs. Prusso y la cadena de colaboradores seleccionados.

3.2 Recursos

Para llevar a cabo cada una de las estrategias necesitaremos lo siguiente:

En la parte de capacitación y talleres: recursos financieros, tecnología, persona capacitada para dar las charlas, materiales de papelería, instalaciones.

En crear un Departamento de Recursos Humanos tenemos: recursos financieros e infraestructura.

Y en la campaña de comunicación necesitaremos: cartelera, tecnología, materiales de papelería y recursos financieros.

3.3 Metodología

La técnica que utilizaremos para llevar a cabo la implementación de las estrategias será documental porque a través de ellos es posible conseguir valiosa información.

Describir los hechos rutinarios así como los problemas y reacciones más comunes de las personas y cultura de la empresa. Este análisis lo obtendremos al rastrear los documentos existentes y disponibles para clasificarlos y seleccionar los más pertinentes.

También se aplicará la técnica de observación no participativa donde se caracterizará las condiciones del entorno, se describirá las interacciones entre los actores y se identificarán las estrategias de interacción social con las consecuencias de los diversos comportamientos observados.

El taller investigativo es otra de las técnicas a utilizar porque da la posibilidad de abordar, desde una perspectiva integral y participativa, problemáticas que requieren algún cambio o desarrollo.

CONCLUSIONES

Como resultado del caso, es posible concluir que MIKKA S.A es una empresa con capacidades de innovar y generar nuevas ideas de las estrategias como motivar a los empleados, recuperar el liderazgo y así poder trabajar en equipo que nos llevará a la necesidad de crear un Departamento de Recursos Humanos.

Cada empresa u organización en este mundo organiza su departamento de Recursos Humanos de manera distinta. La función de este campo es de crear plantas de formación e implementarlas, además de instruirse en el potencia de la planilla, evaluar su motivación, darle seguimiento al desempeño de sus tareas e incentivar a la colaboración.

La motivación es el producto de un liderazgo que intenta comprender y después ser comprendido, de un líder que ha sustituido el “mí” por él “nos” y lleva al equipo a una escala de sinergia tal, que cada simpatizante toma como suyo cada proyecto, tarea o plan. El liderazgo nos induce a evaluarnos internamente, ya que no se puede servir sino poseemos la actitud adecuada para realizarlo.

La manera de que todos los colaboradores trabajen como una orquesta es que creen canales de comunicación adecuados. Los efectivos equipos se escuchan y se retroalimentan. Un buen equipo de trabajo semejante puede operar con eficiencia y con mucha operación.

También debemos acabar con el rumor ya que atender a lo que dice formamos parte de su procedencia, medir la importancia y credibilidad del hecho. Compilar toda la información necesaria y después conducir los sucesos. La comunicación informal ocupa un papel importante dentro de entidad, el rumor aparece cuando los canales oficiales no brindan suficiente información.

Podemos decir que MIKKA S.A. tiene mucho que crecer e progresar si modernizamos toda la parte estructural y formal de los procedimientos para el nuevo surgimiento de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGrawHill

Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires: La Crujía.

Scheinson, D. (2009) *Comunicación estratégica*. Buenos Aires: Granica.

Trelles I. (2001) Conferencia en la Facultad de Comunicación Universidad de la Habana. Notas personales

Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. Madrid: Pearson Educación



**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, **Barreto Altamirano María Belén**, con C.C: # 1722315858, autor/a del Trabajo de Titulación del Examen Complexivo de Grado, **Análisis de Caso: “MIKKA S.A”**, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, modalidad Examen Complexivo, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 01 de febrero de 2016

f. _____

Nombre: Barreto Altamirano María Belén

C.C: 1722315858



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de Caso: MIKKA S.A.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Barreto Altamirano, María Belén		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):			
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 de febrero de 2016	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento Organizacional, Cultura Organizacional y Comunicación Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Organización, Cultura Organizacional, Liderazgo, Comunicación, Estructura		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Este presente trabajo tiene el fin de transformar este ejercicio de investigación centrado en la problemática de la relación entre el nuevo gerente y los subordinados, hemos planteado analizar, a través de la confección de un diagnóstico, cuáles son las variables culturales ocultas en la descripción de este caso. La importancia de la comprensión del ejercicio reside en darle personalidad a la entidad para ser más eficiente, productiva y competitiva. El rendimiento de la misma recae en su significado, ya que la cultura organizacional de esta empresa es la que le da una identidad propia. La implementación de las estrategias involucra a todas las funciones y personas de la entidad, pero para ser estratégicos correspondería evaluar y liderar los tres elementos fundamentales de este proceso: el cambio estratégico, la estructura formal e informal y la cultura. Con toda esta información conseguimos las debilidades y fortalezas de esta entidad para poder desarrollar estrategias que nos lleven al éxito.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4 2219001/ 0991039124	E-mail: belen.barreto@hotmail.com / mabebaal@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Mgs. Luis Bonilla Morán		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1418 / 0969870900		
	E-mail: bonillamorán@hotmail.com		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			