



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

TEMA:

**Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de
Viñedos la Excelencia S.A. en vías a la innovación**

AUTOR (ES):

Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth

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

REVISOR (A)

Psic. Chiquito Lazo Efrén Eduardo

Guayaquil, Ecuador

20 de Febrero del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFIA, 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 **Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

REVISOR (A)

f. _____
Psic. Chiquito Lazo Efrén Eduardo

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia

Guayaquil, a los 20 días del mes de Febrero del año 2017



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de Viñedos la Excelencia S.A. en vías a la innovación**, 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 20 días del mes de Febrero del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de Viñedos la Excelencia S.A. en vías a la innovación**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de Febrero del año 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth



Guayaquil, 20 de Febrero del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESTRATEGIAS PARA POTENCIALIZAR EL RECURSO HUMANO DE VIÑEDOS LA EXCELENCIA S.A. EN VIAS A LA INNOVACION.docx (D25870794)
Submitted: 2017-02-19 03:08:00
Submitted By: gardene21@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

Tema: Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de Viñedos La Excelencia S.A. en vías a la Innovación.

Estudiante:

Gardenia Elizabeth Pinto Arévalo

Revisor: Psic. Efrén Chiquito Lazo

FIRMA



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Psic. Chiquito Lazo Efrén Eduardo
REVISOR(A)

f. _____
Psic. Bermúdez Reyes Elba
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ÍNDICE

RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN	9
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
1.1 Cultura Organizacional.....	10
1.2 Comportamiento Organizacional	12
1.3 Comunicación	13
2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	14
2.1 Personal.....	14
2.2 Estructura	16
2.3 Procesos.....	16
3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	17
3.1 Responsables	17
3.2 Recursos.....	18
3.3 Metodología.....	18
4. CONCLUSIONES.....	20
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad analizar y desarrollar la cultura organizacional, considerando la imagen, identidad, productos y clientes de la empresa “Viñedos la Excelencia S.A.”, con muchos años de tradición, dedicada a la elaboración de vinos de muy alta calidad adquirida a través de los procesos tradicionales de los vinateros españoles.

Para conseguir el objeto de estudio de éste caso se utilizarán estrategias de comunicación para el cliente interno (colaboradores), de tal manera que permita fortalecer y mantener el grado de satisfacción y compromiso con la empresa, facilitarles los recursos necesarios para realizar su trabajo favorablemente con motivación y bienestar social; el cliente externo (consumidor), para dar a conocer la excelente calidad de sus productos y servicio que mantienen. Para alcanzar éstas estrategias en el caso de “Viñedos la Excelencia S.A.”, voy a trabajar con bibliografía de autores referentes a los temas por abordar como son Robbins, Nosnik, Costa, entre otros.

Palabras Claves: cultura, imagen corporativa, calidad, competitividad, identidad, comunicación organizacional, comportamiento organizacional.

INTRODUCCIÓN

Viñedos la Excelencia S.A. es una empresa constituida en el año 1960 con un enfoque de una cultura muy tradicional y familiar, dedicada a la elaboración de vinos de calidad utilizando métodos tradicionales que aprendieron de los vinateros españoles y transmitidos a todos sus colaboradores.

Con el pasar del tiempo, se ha llegado a posicionar en un mercado de un nivel socioeconómico alto de sus consumidores, gracias a los altos índices de calidad que se tiene en cada proceso de elaboración de los vinos y al personal cualificado que mantiene en su nómina que son oriundos del sector lo que ayuda a conservar el carácter familiar de la bodega.

Lo más importante para la empresa es cuidar y mantener la imagen de la marca de sus productos, lo que transmite a su público, por eso se enfoca mucho en todo el proceso de producción de los vinos sin importar el coste que éste repercute. A pesar de saber que este tipo de negocio no es a corto plazo, se debe tener muy presente que hay que cuidar la trayectoria de la misma y por ende los vinos que se producen deben ser de alta calidad con lo que se transmite el ser y el hacer de las cosas.

El recurso humano que labora en la bodega son nativos de la zona donde se encuentra ubicada, en la comunidad llamada Mendoza, es un personal cualificado que posee un alto grado de lealtad, propiciando el sentido de pertenencia hacia la empresa, ya que gracias a ese empleo pueden sustentar a sus familias.

Cabe indicar que la infraestructura que tiene la empresa es adecuada para la fabricación de los vinos, permitiendo obtener un producto de calidad a fin de satisfacer el gusto de un nicho de mercado exigente al cual va dirigido.

DESARROLLO

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Cultura Organizacional

Realizado el análisis de los antecedentes de “Viñedos la Excelencia S.A.”, podemos señalar que la empresa tiene una cultura tradicionalista, es decir muy conservadora esto se debe a que es una empresa de carácter familiar, cuyo espíritu del fundador es uno de sus principales activos y una gran ventaja competitiva, transmitidos a todos sus colaboradores y compartida con la empresa, logrando un clima de confianza y respeto lo que conlleva al surgimiento de sentimientos de fidelidad, compromiso e identificación con la empresa.

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores, principios, hábitos producidos dentro de un ciclo, por los procedimientos y sistemas propios de la organización, que en gran medida son influenciados por sus dirigentes y compartidos por los miembros de una organización para el logro de los objetivos. (Nosnik, 2005, pág. 64)

Se puede definir como una cultura altamente conservadora, cuyo líder ha sido el motor principal tanto para emplear, mantener y transmitir costumbres y tradiciones tanto en el trato familiar, como en el proceso de elaboración de los vinos, y que ha permitido a lo largo del tiempo fortalecer el sentimiento de pertenencia en sus colaboradores. Es una empresa que tiene buen posicionamiento en un mercado altamente exigente gracias a la utilización de buena materia prima que se ve reflejado en la alta calidad de sus vinos.

La imagen de la marca es el significado que asocian los públicos con una determinada marca o nombre de un producto o servicio. La marca es un nombre comercial, por el cual una empresa comercializa, personaliza u ampara sus productos o servicios. (Costa, 2004, pág. 17)

Los propietarios desde su fundación han tratado de cuidar la imagen a través de la marca que está íntimamente relacionada con la empresa, gracias a sus vinos de excelente calidad, a tal punto que es un aspecto prioritario de los socios accionistas. Otro aspecto importante para la empresa es mantener, fomentar y conservar las buenas relaciones con todos los empleados y a todos los niveles jerárquicos, así mismo éstas buenas relaciones se extienden a los proveedores y como no decirlo con un grupo de clientes selectos.

Al no existir una separación entre la gerencia general y la propiedad en Viñedos la Excelencia S.A., y a la idiosincrasia de mantener una cultura tradicional no ha permitido que sus productos se diversifiquen y que de ésta manera puedan expandirse a nuevos mercados.

La empresa mantiene su identidad gracias al espíritu de su fundador, transmitiendo ese sentido de pertenencia a sus colaboradores en un ambiente de confianza y respeto, y no sólo para con ellos sino también para con sus familias, que con el pasar de los años ha facilitado plazas de trabajo y en preferencia para los habitantes de la comuna Mendoza, lo que genera en sus colaboradores identidad de que son tratados como un miembro de familia.

La herencia que el fundador ha infundido a sus colaboradores, como los valores, la identidad, el apoyo se ve reflejado en la ayuda que brinda a sus subordinados, el sentido de pertenencia que siente el empleado en el grupo y a nivel de empresa, el desempeño que realiza los trabajadores para realizar bien sus funciones.

En pocas palabras, podemos decir que cada empresa crea su propia cultura y la va desarrollando a medida que los nuevos integrantes del grupo van aprendiendo la conducta, factor importante para que el grupo funcione, alcanzando el éxito deseado y contribuyendo al logro de las metas propuestas.

1.2 Comportamiento Organizacional

Al hablar de Comportamiento Organizacional, estamos hablando de la potencia que ha tomado el recurso humano como un factor determinante que ha permitido el incremento de la productividad, el rendimiento y éxito de las organizaciones.

En este caso los factores organizacionales que han permitido el éxito a Viñedos la Excelencia S.A., han sido el recurso humano y la estructura organizacional.

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento en el desempeño de ésta. Y como el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismos, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (Robbins, 2013, pág. 10)

Al ser la mayoría de los colaboradores de la bodega nativos de la región de Mendoza, facilita todo el proceso de preparación de los vinos, ya que por su naturaleza son conocedores del negocio, la tierra, saben cuál es el mejor momento para cultivar las uvas y bajo qué circunstancias hacerlo para obtener una materia prima de excelente calidad y conseguir un producto óptimo.

Así mismo, al tener personal con experiencia en el desempeño de sus funciones han permitido tener especialistas que contribuye a la rotación de puestos evitando la estacionalidad de los mismos y favoreciendo la versatilidad de los trabajadores permitiendo optimizar las operaciones donde se requiera.

Ésta rotación va permitiendo que cada miembro del proceso de producción vaya adquiriendo nuevas experiencias a nivel profesional al momento de reemplazar a otro compañero y viceversa.

Otro factor importante es la infraestructura que tiene la empresa, adecuada para la fabricación de los vinos permitiendo un producto de alta calidad a fin de satisfacer el gusto a un target de consumidores muy seleccionados.

Hay que rescatar que los socios accionistas han tenido un papel muy importante al tener una actitud de apoyo y sentido de compromiso con la bodega.

Por otro lado, la gerencia como los socios accionistas tienen cierta resistencia a la posibilidad de diversificar sus productos, lo que imposibilita que el negocio se expande y abra fronteras a nuevos mercados con la generación de nuevos productos.

1.3 Comunicación

La comunicación no es sólo un ingrediente esencial en el funcionamiento interno de una organización, sino que también es vital en el intercambio de información de la organización con su medio ambiente. (Everett, 1997, pág. 17)

Con respecto a la comunicación en Viñedos la Excelencia S.A., ésta se orienta básicamente en cómo desplazar la imagen de su marca a un grupo consumidor selecto (público externo), dejando atrás a su personal (público interno), olvidando que es importante tener una buena comunicación interna, ya que tiene una incidencia en la imagen del negocio.

La comunicación corporativa es un instrumento de gestión que tiene como objetivo esencial crear una base favorable para las relaciones con los públicos de la cual la organización depende. La comunicación es interacción, es lo que permite crear y mantener un vínculo entre la organización y su entorno. (Van Riel, 2000, pág. 26)

Por lo que se refiere a la comunicación en éste caso de estudio se puede deducir que la comunicación que la empresa ha mantenido a lo largo de los años de experiencia y que mantienen en la actualidad es una comunicación formal ya que se ve reflejado en todos sus procesos internos.

2. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

2.1 Personal

Se potenciará al personal de la organización para aprovechar al máximo su identificación con la empresa a lo largo de los años, para ello se reforzará el sentido de pertinencia de los colaboradores con Viñedos la Excelencia S.A., dando a conocer la misión, visión, objetivos corporativos a todos los niveles jerárquicos, para luego difundir la cultura empresarial e impulsar y estrechar lazos internos para luego poderlos exteriorizar hacia los clientes.

No obstante, no hay que dejar de lado la formación y capacitación, constante de sus colaboradores con el fin de que estén en un continuo proceso de desarrollo profesional, tanto en lo que tiene que ver con el proceso de producción de los vinos, como en el desarrollo de la parte humanística (relaciones humanas, servicio al cliente, manejo de la imagen corporativa), técnicas y manejo administrativo. Con el objeto de que la especialización y la rotación de puestos no sean de manera horizontal, es decir dentro de la misma posición jerárquica, sino que puedan aspirar a ascensos a puestos administrativos en el momento de que surja vacantes.

Dentro de este mismo punto de la capacitación del personal, considero que si se toma en cuenta al personal de planta (operarios) a que formen parte del grupo de catadores de los propios de vinos que ellos producen, el nivel de seguridad y autoestima que genera en ellos

sería vital para el proceso y desarrollo en conjunto, por el hecho de ser tomados en cuenta.

Para conseguir lo antes descrito, es necesario iniciar con un diagnóstico de necesidades de capacitación para determinar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores y así llegar a fortalecer las competencias y rendimiento de cada miembro de la empresa.

Por otra parte, una estrategia importante para mantener una buena cultura organizacional es el llamado salario emocional que son retribuciones no económicas que recibe un empleado con el fin de incentivarlo de manera positiva, permite incrementar la productividad, esto va desde un recordatorio de la fecha de su onomástico, o también otorgarles el día libre en ese día, lo que hace sentir al empleado importante para la organización; un reconocimiento al trabajo bien hecho, que puede ser desde hacerles entrega una botella de vino que ellos mismos producen por el logros de los objetivos alcanzados o simplemente una palabra tan sencilla como por ejemplo: “gracias”, “enhorabuena”, “bien hecho”, “confío en ti”.

Otro punto importante, sería de crear un espacio tipo guarderías para los hijos de los empleados en el mismo lugar de trabajo o tipo vacacionales, con el fin de fomentar los lazos familiares sin descuidar su trabajo.

Para que los empleados estén informados de lo que acontece dentro de su empresa es importante que se realice como mínimo una reunión de trabajo al mes que permita conocer cómo se está realizando el trabajo y si se está alcanzando los objetivos propuestos, así como informar los ascensos, desvinculaciones, posibilidades de cubrir vacantes, si superaron o no el presupuesto de ventas para tener conciencia del estado del lugar donde trabajan.

Con la aplicación de estas estrategias se espera que el colaborador sea más productivo en sus actividades diarias, lo que permitirá a Viñedos La Excelencia S.A. ganar más participación en el exigente mercado de vinos.

2.2 Estructura

En cuanto a la estructura organizacional por lo que se puede visualizar en el organigrama de la empresa que a pesar de contar con una Gerencia de Marketing, ésta debe ser reestructurada implementando las áreas de publicidad y comunicación.

El área de publicidad de la mano con la Gerencia de Marketing trabajen en conjunto para renovar la imagen de los productos, (en cuanto a empaçado, etiquetado, etc.) para alcanzar el perfecto equilibrio entre tradición e innovación para lograr los mejores vinos y puedan captar nuevos nichos de mercado.

El área de comunicación, quien será la encargada de facilitar los mejores canales de comunicación interna y externa.

Para lograr desarrollar las estrategias planteadas para el personal de la empresa, es necesario implementar la Gerencia de Talento Humano, quien será la responsable de gestionar los procesos del personal, de diagnosticar las necesidades de capacitación, promover los ascensos de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, fomentar la pertinencia del colaborador para con la empresa y dar seguimiento a la implementación de guarderías.

2.3 Procesos

A través de la Gerencia de Talento Humano se documentarán los procesos y procedimientos de la empresa con el fin de agregar valor a

cada uno de ellos, logrando ser eficientes sin sacrificar calidad en la elaboración de los productos.

Se establecerán nuevos procesos y procedimientos para el Departamento de Marketing, ante la creación de las nuevas áreas de publicidad y comunicación; para el Departamento de Talento Humano se considerarán todas las áreas que lo integran y para los demás departamentos se realizarán en caso de ser necesario después del análisis correspondiente a la documentación levantada.

3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

3.1 Responsables

Como se ha indicado en párrafos anteriores nuestra estrategia consiste en desarrollar las potencialidades de nuestro personal a fin de fomentar la pertinencia a la empresa y se verá reflejada en su productividad, es necesario indicar que es de vital importancia la colaboración de los socios y de la alta gerencia para abrir una Gerencia de Talento Humano quien será la responsable de gestionar los recursos y nuevos procesos de este departamento, a fin de dar una ejecución fluida de las nuevas actividades planteadas.

Con el refuerzo del Departamento de Marketing y sus áreas internas se encargarán de dar a conocer la diversificación de los vinos, la renovación de la imagen de los existentes y la correspondiente publicidad para los nuevos productos, para ello será transmitida a su target de clientes, por medio de redes sociales o digitales, folletos, eventos sociales, ferias gastronómicas, etc.

La Gerencia de Talento Humano es quién gestionará la comunicación interna en la empresa, en cuanto al desarrollo de programas de formación, retención al personal y labor social.

3.2 Recursos

Se debe contar con personal especializado o al menos con experiencia en el manejo de recursos humanos para lograr los objetivos planteados.

Se utilizarán parte de las hectáreas disponibles para adecuar un espacio para el manejo de los programas de responsabilidad social especialmente la guardería.

Es importante mencionar que se requerirá de una inversión económica a mediano y largo plazo, para ello es necesario gestionar estos recursos a través de las nuevas variedades de productos y la expansión de nuestro mercado.

A fin de tener un alcance inmediato, se requiere la preparación de un adecuado plan de marketing para su ejecución a través de medios de comunicación, redes sociales, participación en eventos especializados en vinos, etc.

La campaña también se realizará a lo interno de la organización a través de banners, protectores de pantalla, etc. Con la difusión de la misión, visión, valores de Viñedos la Excelencia S.A.

De acuerdo a la expansión que tenga la empresa se aprovecharan las hectáreas de terreno para desarrollar infraestructura física como bodegas, barricas, talleres, etc.

3.3 Metodología

Se requiere la reestructuración de la empresa, organizando el Departamento de Talento Humano y reforzando el Departamento de Marketing con la articulación de las nuevas áreas de publicidad y comunicación.

La Gerencia de Talento Humano tendrá a su cargo el levantamiento de los procesos y procedimientos de la empresa a fin de tener un registro documental y a la mano del personal que lo requiera; el levantamiento de información de las funciones y cargos para la elaboración del Orgánico Funcional de Viñedos la Excelencia S. A.

Se elaborará un diagnóstico de necesidades de capacitación, el mismo que permitirá desarrollar un plan anual de capacitación para el personal enfocado a las oportunidades de mejora.

Con el apoyo de la alta gerencia y de los socios se trabajará en la ejecución de las guarderías para los hijos de los colaboradores a fin de fortalecer el vínculo familiar.

Con los resultados de estas estrategias, se analizarán los casos que llenen las expectativas de los socios y la alta gerencia para la promoción de los colaboradores dentro de la empresa.

El Departamento de Marketing gestionará los estudios correspondientes a mercado, nuevos productos, etc, a campañas publicitarias externas e internas para la difusión de la imagen de la empresa, nuevos productos, productos tradicionales, etc. a través de canales de comunicación efectivos a nivel local y nacional.

Las demás áreas de la empresa colaborarán de acuerdo a las funciones de su competencia para que las estrategias indicadas su puedan cumplir.

Cabe mencionar que la cultura de la organización mantendrá su esencia de familiar dado los buenos resultados que se han obtenido hasta aquí, solo se reforzará el vínculo con los gerentes – propietarios y los colaboradores para la consecución de los objetivos.

4. CONCLUSIONES

Cuando una empresa tiene bien definida su estrategia laboral diseñada en base al estudio y satisfacción de sus colaboradores, será mucho más propensa a cumplir altos niveles de productividad.

En el caso de Viñedos La Excelencia su éxito se centra en el carácter familiar de la empresa la cual ha permitido fomentar la confianza entre los empleados y los propietarios, facilitando la comunicación entre sus miembros y por ende la perfecta coordinación entre los procesos que se cumplen día a día.

En este trabajo se plantea repotenciar esa relación entre los directivos de la organización mediante la aplicación de estrategias basadas en el desarrollo y satisfacción de los colaboradores, en el reforzamiento del sentido de pertenencia hacia la empresa, y en la definición clara de sus responsabilidades y funciones, a fin de lograr mayor productividad en ellos sin afectar la cultura organizacional que por tradición tiene esta empresa.

Para que se cumpla lo dicho en el párrafo anterior es imprescindible reorganizar la estructura organizacional de la empresa, con la formación del Departamento de Talento Humano quien llevara a cabo las gestiones adecuadas para lograr la satisfacción completa de los colaboradores.

Con la ayuda del Departamento de Marketing se logrará impulsar al cliente externo la diversificación de los productos y su renovada imagen de los productos tradicionales.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Costa, J. (2004). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujia.

Everett, R. (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. México D.F.: Mc. Graw Hill.

Nosnik, A. (2005). *La Comunicación en las Organizaiones*. España: Gesbiblo.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.

Van Riel, C. (2000). *Comunicación Corporativa*. México: 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, **Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth**, con C.C: # 0916479413 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de Viñedos la Excelencia S.A. en vías a la innovación** 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, **20 de Febrero** del 2017

f. _____

Nombre: **Pinto Arévalo Gardenia Elizabeth**

C.C: **0916479413**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estrategias para Potencializar el Recurso Humano de Viñedos la Excelencia S.A. en vías a la innovación		
AUTOR(ES)	Gardenia Elizabeth Pinto Arévalo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Luis Bonilla Morán		
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:	20 de Febrero de 2017	No. DE PÁGINAS:	(24)
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo Organizacional, Cultura, Descripción de Cargos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	cultura, imagen corporativa, calidad, competitividad, identidad, comunicación organizacional, comportamiento organizacional		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo tiene como finalidad analizar y desarrollar la cultura organizacional, considerando la imagen, identidad, productos y clientes de la empresa "Viñedos la Excelencia S.A.", con muchos años de tradición, dedicada a la elaboración de vinos de muy alta calidad adquirida a través de los procesos tradicionales de los vinateros españoles.</p> <p>Para conseguir el objeto de estudio de éste caso se utilizarán estrategias de comunicación para el cliente interno (colaboradores), de tal manera que permita fortalecer y mantener el sentido de pertenencia con la empresa, facilitarles los recursos necesarios para realizar su trabajo favorablemente con motivación y bienestar social; el cliente externo (consumidor), para dar a conocer la excelente calidad de sus productos y servicio que mantienen.</p> <p>Se puede enmarcar a Viñedos la Excelencia como un tipo de negocio que a pesar de tener raíces familiares cuenta con accionistas altamente comprometidos con el concepto de bodega artesanal, de la misma manera ha dado oportunidad de trabajo a muchos de los lugareños de la comunidad de Mendoza.</p> <p>Para alcanzar éstas estrategias en el caso de "Viñedos la Excelencia S.A.", voy a trabajar con bibliografía de autores referentes a los temas por abordar como son Robbins, Nosnik, Costa, entre otros.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-0960188886	E-mail: gardene21@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-989547842		
	E-mail: bonillamorán@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			