



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

TEMA:

**La comunicación organizacional, elemento esencial para
evitar el caos.**

AUTOR (ES):

Mejía Villa Melissa Daniela

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Licenciatura en psicología
organizacional**

TUTOR (A)

Psic. Chiquito Lazo Efrén Eduardo Mgs.

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2017



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Mejia Villa Melissa Daniela**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciatura en psicología organizacional.

TUTOR (A)

f. _____
Chiquito Lazo, Efrén Eduardo

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Galarza Colamarco, Alexandra Patricia

Guayaquil, a los quince días del mes de septiembre del año 2017



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mejía Villa Melissa Daniela**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos** 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 quince días del mes de septiembre del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Mejía Villa Melissa Daniela



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Mejía Villa Melissa Daniela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los quince días del mes de septiembre del año 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Mejía Villa Melissa Daniela



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
PSIC. EFREN EDUARDO CHIQUITO LAZO MGS
TUTOR(A)

f. _____
PSIC. ALEXANDRA GALARZA C, MGS.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
PSIC. SOFIA CARILLO S, MGS.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



Guayaquil 15 de septiembre del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos..doc (D30555533)
Presentado	2017-09-14 16:41 (-05:00)
Presentado por	melissa93daniela@gmail.com
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	Melissa Daniela Mejía Villa Mostrar el mensaje completo
	0% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos.

ESTUDIANTE: Melissa Mejía.

DOCENTE TUTOR: Efrén Chiquito

Psic. , Mgs.
FIRMA

ÍNDICE

<i>RESUMEN (ABSTRACT)</i>	VIII
<i>INTRODUCCIÓN</i>	9
1. Diagnóstico de la situación de la organización.....	11
1.1 Cultura Organizacional	11
1.2 Comportamiento Organizacional.....	12
1.3 Comunicación Organizacional	13
2 Determinación de las Estrategias	15
2.1 Personas	15
2.2. Estructura	15
2.3. Procesos	16
3. Implementación de la planificación	17
3.1 Responsables.....	17
3.2 Recursos.....	18
3.3 Metodología.....	18
4. CONCLUSIONES.....	19
5. REFERENCIAS.....	20

RESUMEN (ABSTRACT)

El presente trabajo trata de un análisis de caso sobre una firma consultora llamada Technet, esta organización se dedica a prestar servicios de tecnología de la información, durante un proyecto muy importante se presentaron inconvenientes en la realización de los resultados, y en consecuencia los colaboradores no pudieron realizarlo de manera eficiente para su cliente; dentro del ámbito del área de talento humano se pudo determinar el problema principal de esta caso, el cual es la influencia de una deficiente comunicación organizacional en el trabajo en equipo, a lo largo del trabajo se presentan las causas y efectos de las diferentes falencias que se perciben en la organización, posteriormente se describen las estrategias de intervención basándose en el personal, estructura y procesos para la solución de estos problemas presentes en Technet, utilizando una metodología cualitativa enfocándose principalmente en la elaboración de grupos focales. La comunicación es esencial para toda organización ya que de esta forma se transmiten las ideas propias de cada colaborador tomando en cuenta que no solo es el simple hecho de comunicar un mensaje si no también asegurar de que la otra parte pueda entender claramente el mensaje comunicado.

Palabras claves: comunicación organizacional, liderazgo participativo, gestión de calidad, salario emocional, trabajo en equipo, cultura organizacional

INTRODUCCIÓN

La organización Technet es una empresa consultora conformada por 20 colaboradores, su principal giro de negocio es el de implementar proyectos de tecnología de la información; la consultora acaba de firmar un contrato para la realización de un proyecto con una importante empresa de servicios de distribución, este proyecto trata del diseño e implementación de un sistema de comercio electrónico, y Technet estaba encargado de realizarlo.

El contrato fue ganado por Technet ya que su propuesta ofrecía un bajo precio y menos tiempo a diferencia de la competencia, esto fue por decisión de su propietaria. En el transcurso de realización del proyecto, se presentaron diferentes contratiempos por parte de la Gerencia General y sus colaboradores, pues la forma de comunicación interna que tenían no dejaban claras las funciones a realizar.

El principal problema percibió en el caso es la presencia de barreras de comunicación interna por parte de la gerencia hacia los participantes del proyecto, las funciones y roles de los colaboradores no estaban claros, existe temor de los colaboradores a dar su opinión ya que el estilo de liderazgo que imparte la gerencia es de tipo autocrático, y esto influencia en el trabajo en equipo.

Según el autor (CASTRO, 2012, pág. 65) la Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales.

En este estudio de caso enfatizaremos el rol de una eficiente comunicación para el funcionamiento de los objetivos organizacionales, ya que el intercambio de ideas entre pares y jefe – subordinado ayuda a desarrollar información importante para el cumplimiento de objetivos de equipo.

El presente trabajo enfatiza tres partes importantes, para realizar el diagnóstico organizacional nos centraremos en el estudio de, la cultura organizacional, la comunicación y el comportamiento organizacional que maneja Technet; también se plantean las estrategias que se usarán, enfatizando en los procesos, la estructuras y las personas, posteriormente se plantea la implementación de estas estrategias para la efectiva comunicación de Technet.

1. Diagnóstico de la situación de la organización

1.1 Cultura Organizacional

Para poder realizar el diagnóstico de Technet en cuanto a su cultura organizacional tomaremos en cuenta conceptos de varios autores, tomando como referencia que la cultura organizacional es todo lo que integra una organización, que incide en los colaboradores y dirige su comportamiento. “la cultura organizacional es parte integral de la vida de las organizaciones y tiene importantes implicaciones para la acción general” (Garzón, 2005, p.84).

Otro concepto referente a la cultura organizacional es utilizado Harold Koontz (2004), donde describe que es “El patrón general de conductas, creencias compartidas y valores que sus miembros comparten. Se le puede inferir de lo que la gente dice, hace piensa en el contexto de una organización.”

Para determinar la cultura que maneja technet, tomaremos en cuenta dos factores, como lo son la comunicación organizacional y el tipo de liderazgo que ejerce la Propietaria de la firma consultora.

- Liderazgo participativo o democrático: Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Si desea ser un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. El líder participativo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.
- Liderazgo autocrático: Un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno. La decisión y la guía se centralizan en el líder. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una sólida posición de fuerza y control.
- Líder liberal o de rienda suelta: Mediante este estilo de liderazgo, el líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones Puede decir a sus seguidores "aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se haga bien". Este líder espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. Excepto por la estipulación de un número mínimo de reglas, este estilo de liderazgo,

proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. (D'Souza, 1996, p. 53-58)

El liderazgo que maneja la propietaria de Technet es de tipo autocrático, se refleja en los comentarios que realizan los colaboradores sobre quien es el principal director y líder del proyecto, así como también no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores y las decisiones se centralizan sobre ella, esto incide en la comunicación y cultura organizacional. La manera de como los altos directivos direccionan a su personal influye en la cultura organizacional ya que esto determinara el ambiente de trabajo, así como también la manera como el personal se desempeña.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (Castro, 2014, p.5)

En el caso de Technet se presenta no una comunicación no tan fluida ya que el receptor en esta caso los participantes del proyecto, no comprenden las directrices que la propietaria establece, y ella no se preocupa de que sus órdenes sean captadas por su personal, y tampoco se presenta una voluntad de dialogo con sus trabajadores.

1.2 Comportamiento Organizacional

El comportamiento de los colaboradores de manera individual o grupal es lo que define el comportamiento organizacional y estos son influenciados por diversos factores que pueden ser externos de la organización y factores internos.

“Comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (medio

ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio". (Cole, citado por Martha Alles, 2007, p. 19)

El comportamiento de un individuo se da por causa de una situación específica, en Technet los colaboradores que integran el proyecto han tenido dificultades para realizarlo ya que existen ambigüedades en la propuesta, por tal motivo han bajado su rendimiento, no existe compromiso por cumplir el objetivo y esto no ayudaba, ya que por parte de la Gerencia tampoco existía ese compromiso.

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).

La toma de decisiones se torna muy complicada cuando no existen canales claros de comunicación y por lo tanto podría existir un deficiente trabajo en equipo.

1.3 Comunicación Organizacional

La comunicación es "la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió" (Newstrom, 2011, p. 48)

Es necesario destacar de este concepto que la comunicación no es solo el simple hecho de dar una información específica a una persona o grupos de personas, el objetivo es que estos individuos asimilen y entiendan el mensaje para que haya una mejor relación comunicativa entre miembros de equipo.

La Comunicación Organizacional Interna es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una

imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. (Andrade, 2010, p. 87)

La manera de transmitir la información son debidas a la estructura de una organización, en la firma consultora la toma de decisiones es centralizada, ya que la última palabra la tiene la Propietaria, podríamos decir que el tipo de comunicación de la empresa es vertical ya que la información se da de manera descendente.

Según Fernández (2015) “a mayor diferencia jerárquica, más difícil la comunicación, por los nervios o falta de costumbre. A estos errores se suman algunos puntos críticos que llevan a la comunicación a presentarse con errores” en Technet la propietaria transmitía la respectiva información a sus colaboradores pero no se preocupa en que se logre la comprensión de dicha información.

Cuando la comunicación no se la realiza de manera efectiva, surgen muchos inconvenientes dentro de las organizaciones, como la falta de compromiso para realizar las tareas, ineficiencia en la realización de los objetivos grupales ya que la incorrecta forma de comunicación afecta en el trabajo en equipo, y por lo tanto afecta en el clima laboral, en Technet la comunicación tiene muchas barreras y afecta directamente en el cumplimiento de los objetivos.

2 Determinación de las Estrategias

2.1 Personas

En esta parte del análisis del caso se presenta que estrategias se utilizaran para el personal de la organización, en cuanto a la comunicación interna es preciso enfatizar en la optimización de la misma, con la creación de una estrategia de comunicación entre compañeros y en la relación jefe – subordinado, empezando por comunicar cada que se apertura un proyecto nuevo a todo colaborador de la firma y no solo a los participantes, siendo esta posible que desde el departamento de talento humano se cree un grupo de personas que sean las facilitadoras de la difusión de noticias a toda la firma consultora.

Así como también la impartición de un liderazgo participativo en technet, para que se vayan disminuyendo las barreras de comunicación, se enfatice la retroalimentación y el trabajo en equipo participativo, para que cada colaborador tenga apertura para la toma de decisiones.

Es importante que un personal desmotivado tenga incentivos por ello, se implementara un plan de salarios emocionales y actividades recreacionales para lograr una mayor integración en el equipo de trabajo, para de esta manera fomentar una cultura de trabajo en equipo en Technet, promoviendo la identificación de los colaboradores con la organización.

2.2. Estructura

Como primera estrategia en la estructura organizacional de Technet es importante rediseñar su estructura institucional, estableciendo claramente las funciones de cada colaborador, junto con la actualización del organigrama de TECHNET.

Según el análisis de caso dentro de Technet no se presentaban cargos establecidos, ya que cuando la propietaria cito a un grupo de sus colaboradores para que trabajen en el proyecto recientemente ganado, no

existía una persona que dirigiera al grupo, un colaborador se mostró como líder y coordinador del grupo por su tiempo de experiencia ya laborado en la organización pero mas no se lo presento formalmente como coordinador.

Esto complico mucho el proceso de realización del proyecto, porque los participantes no tenían claras sus funciones y solo se ocupaban de realizar lo que creían convenientes, sin una cabeza que los guie, la única parte directiva que existía era la de la propietaria, pero ella no se encontraba dispuesta a encaminarlos.

(Robbins, 2011, p. 133) dice que “la estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos”. Por lo tanto una estructura formalizada es la base para el entendimiento de los roles de cada colaborador, dando a conocer su nivel organizacional y las responsabilidades propias de cada puesto.

2.3. Procesos

Es importante implementar un modelo de gestión de calidad en los procesos para la mejora de los resultados, en esta, se revisa como se deben realizar las actividades concernientes a los procesos para una mejor eficiencia, determinando los factores claves para la mejora de estos procesos.

La implementación de este modelo de gestión de calidad se la realizara inicialmente a las actividades críticas, ya sean en los procesos de comunicación organizacional, como en la planificación de los proyectos dirigidos al cliente externo, la gestión de la calidad en los procesos va a iniciar con la comprensión de todas las actividades a realizar, para posteriormente hacer una medición de resultados de los procesos de manera objetiva.

En cuanto al caso podemos hacer referencia en que cuando la propietaria de la firma dio a conocer sobre el proyecto a realizarse para un importante cliente, el procedimiento se daba de manera informal, en ningún momento los participantes siguieron directrices establecidas, ni se basaron en procedimientos para realizar dicho proyecto, tomando solo en cuenta las indicaciones de la jefa.

Con la implementación de un modelo de gestión de calidad en los procesos de la firma consultora se detectaran errores de los procedimientos actuales para así llevarlos por un buen camino y evitar falencias futuras, tomando como principal participante a los directivos de la organización ya que ellos serán los responsables de dar a conocer a sus colaboradores como están realizando su gestión dándole importancia a la retroalimentación.

3. Implementación de la planificación

3.1 Responsables

El departamento de Talento humano o alguna experta en consultoría de Talento Humano, junto con la Gerencia General; e indirectamente todo el personal de Technet; el departamento de talento humano es el responsable de comunicar y gestionar las estrategias de cambio como lo es el plan de comunicación formal, el modelo de gestión de calidad, plan de incentivos emocionales a colaboradores.

La Gerencia General tendrá un rol muy importante dentro de las tomas de decisiones para el cambio a realizarse, su apertura para la realización de estas estrategias es esencial, posteriormente también tendrán participación todos los cargos altos es decir Jefes y Gerentes para que trabajen directamente con su equipo de trabajo.

Posteriormente la ayuda y participación de los cargos operativos es de mucha importancia ya que ellos deberán alinearse con las metas establecidas,

ejecutando los lineamientos que sus jefes inmediatos impartieron en su área de trabajo.

3.2 Recursos

Entre los Recursos que se utilizarán para poner en acciones los planes establecidos son los recursos económicos, y tiempo. Ya que inicialmente se realizará el levantamiento de información se necesitarán materiales básicos de oficina, como computadoras, plumas, impresiones, se deberá de tener una sala de reunión o un espacio físico donde se realicen las reuniones pertinentes para levantamiento de información, reuniones de empowerment, coaching, así como también folletos, carteleras informativas.

3.3 Metodología

La metodología a realizar en este trabajo es de tipo cualitativa, nos basaremos en la aplicación de entrevistas personalizadas y en la construcción de grupos focales con alto ejecutivos, y colaboradores.

Para el plan de mejoramiento de los canales de comunicación se implementará un proceso de comunicación interna implementando boletines informativos para cada colaborados, carteleras informativas, programas de empowerment, dinámicas, talleres y reuniones entre jefes y colaboradores para el respectivo feedback, se conformarán reuniones personalizadas con la propietaria de la firma consultora, así como también reuniones de grupos focales de colaboradores junto con los líderes de cada área, y propietaria para fomentar el liderazgo participativo y la eficiente comunicación interna.

En lo que respecta al modelo de gestión de calidad de los procesos se realizarán reuniones con la dirección para la aprobación de los lineamientos a realizarse, enfocándose en el método de Planificar, actuar, evaluar y mejorar.

4. CONCLUSIONES

Dentro del análisis del caso pudimos presenciar como la deficiente comunicación organizacional repercute en el trabajo en equipo y en el logro de los objetivos organizacionales, por ello en la implementación de las estrategias descritas fue preciso realizar un estudio macro de la organización para así considerar sus puntos de mejora.

La importancia de la comunicación en toda organización es inminente ya que si no existiera comunicación no existirían las organizaciones, la naturaleza del ser humano es de comunicar en sus diversas formas ya sea de manera verbal y no verbal, sin comunicación los individuos no podrían expresar sus ideas.

La comunicación organizacional juega un papel fundamental en las empresas porque cumple la función de fortalecer las relaciones interpersonales entre colaboradores, y generar la identificación de ellos con la empresa, y esto repercute en el funcionamiento eficiente de los procesos para el cumplimiento de objetivos.

El talento humano es decir los colaboradores que conforman la organización son el principal componente para el desarrollo de la misma, por ello es preciso contar con personal motivado, donde sientan que sus decisiones son tomadas en cuenta, y puedan comunicarse de manera que no existan barreras para hacerlo, es importante que se cuente con trabajadores apegados a la cultura organizacional, por este motivo technet debe insertar estrategias que aumenten el trabajo en equipo, la motivación y mejora de los procesos para que se cumplan los objetivos y el desarrollo organizacional.

5. REFERENCIAS

Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias (Primera ed.). Buenos aires : Granica .

Andrade, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica . Madrid, España : Gesbiblo S.L

Castro, A. d. (2014). Comunicación Organizacional, técnicas y estrategias. Barranquilla: Universidad del Norte.

D Souza, D. (1996). Descubre tu liderazgo.Santa Fe de Bogotá D.C :Grupo editorial latinoamericano.

Fernández, M. (2015). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España: Editorial Paraninfo.

Garzón, M. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Bogotá DC: Universidad del Rosario.

Koontz, H. (2004). Administración. Una perspectiva global. Mexico: Mc Graw – Hill Interamericana.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo[Archivo PDF]. Recuperado de http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom

Robbins, S. (2010). Comportamiento Organizacional – Décima Edición. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Editorial.

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



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Mejía Villa Melissa Daniela**, con C.C: # 0951317619 autor/a del **componente práctico del examen complejo: La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos** 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, **15 de septiembre de 2017**

f. _____

Nombre: **Mejía Villa Melissa Daniela**

C.C: **0951317619**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	La comunicación organizacional, elemento esencial para evitar el caos.		
AUTOR(ES)	Melissa Daniela Mejía Villa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Efrén Eduardo Chiquito Lazo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciatura en psicología organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	22
ÁREAS TEMÁTICAS:	Psicología, psicología organizacional, comunicación organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación organizacional, liderazgo participativo, gestión de calidad, salario emocional, trabajo en equipo, cultura organizacional.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>El presente trabajo trata de un análisis de caso sobre una firma consultora llamada Technet, esta organización se dedica a prestar servicios de tecnología de la información, durante un proyecto muy importante se presentaron inconvenientes en la realización de los resultados, y en consecuencia los colaboradores no pudieron realizarlo de manera eficiente para su cliente; dentro del ámbito del área de talento humano se pudo determinar el problema principal de esta caso, el cual es la influencia de una deficiente comunicación organizacional en el trabajo en equipo, a lo largo del trabajo se presentan las causas y efectos de las diferentes falencia que se perciben en la organización, posteriormente se describen las estrategias de intervención basándose en el personal, estructura y procesos para la solución de estos problemas presentes en Technet, utilizando una metodología cualitativa enfocándose principalmente en la elaboración de grupos focales. La comunicación es esencial para toda organización ya que de esta forma se transmiten las ideas propias de cada colaborador tomando en cuenta que no solo es el simple hecho de comunicar un mensaje si no también asegurar de que la otra parte pueda entender claramente el mensaje comunicado.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-6015388	E-mail: melissa93daniela@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carillo Saldarreaga Sofía Viviana		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext 1413		
	E-mail: sofia.carillo@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):			