

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>ii</b>
<b>1. ANTECEDENTES GENERALES .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tipo de Organización.....	1
1.2 Clientes y su satisfacción .....	2
1.3 Valores e Historia de la Organización.....	2
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO .....</b>	<b>3</b>
2.1 Gerencia de la Felicidad .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y SU JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
3.1 Oportunidad.....	4
3.2 Justificación de la oportunidad .....	4
3.3 Causas .....	14
3.4 Efectos.....	14
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>16</b>
4.1 Objetivo General.....	16
4.2 Objetivos Específicos .....	16
<b>5. RESULTADOS Y ALCANCES.....</b>	<b>17</b>
5.1 Resultados esperados .....	17
5.2 Alcances del trabajo .....	17
<b>6. PLAN DE TRABAJO.....</b>	<b>18</b>
<b>7. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
7.1 Felicidad Organizacional y sus implicancias.....	20
7.2 Factores que poseen impacto en el desempeño .....	21
7.3 Equipos de alto desempeño .....	23
<b>8. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>9. DESARROLLO .....</b>	<b>27</b>
9.1 ¿Qué se entiende por desempeño? .....	27
9.2 Equipos de alto desempeño y sus características .....	28
9.2.1 Principios para generar proyectos exitosos .....	28
9.2.2 Comunicación que poseen los equipos .....	30
9.2.3 Motivaciones que poseen los equipos .....	31
9.2.4 Trabajo en equipo .....	32
9.3 Caso exitoso .....	34
9.4 Conclusiones de la investigación teórica .....	36
9.5 Análisis de la situación actual de BEME .....	37
9.5.1 Descripción de los datos estudiados.....	37
9.5.2 Dimensión de liderazgo .....	39
9.5.3 Dimensión de Entorno y Clima Laboral.....	47

9.5.4	Dimensión Equipos y su Funcionamiento .....	49
9.6	Conclusiones del análisis de los datos proporcionados por BEME .....	67
9.7	Contraste análisis de datos y teórico .....	68
<b>10.</b>	<b>ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y BRECHAS .....</b>	<b>70</b>
10.1	Resumen de variables relevantes por dimensión .....	70
10.2	Aspectos de mejora por dimensión en base a brechas y hallazgos .....	71
10.3	Matriz de impacto versus factibilidad .....	74
10.3.1	Descripción del análisis impacto - factibilidad .....	74
10.3.2	Resultados del análisis impacto – factibilidad .....	75
10.4	Propuestas de mejora y conclusiones .....	78
10.4.1	Propuestas en base a los aspectos de mejora .....	78
10.4.2	Conclusiones .....	82
10.4.3	Recomendaciones para la implementación .....	83
<b>11.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>85</b>
<b>12.</b>	<b>DIFICULTADES PREVISIBLES Y ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN.....</b>	<b>86</b>
<b>13.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>87</b>