

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Mejora e implementación en procesos en la empresa  
“GLAMOUR S.A.” y su impacto en clima y cultura**

**AUTOR:**

**Villasagua Ramirez Jandir Moisés**

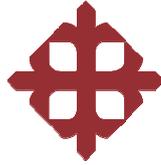
**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del título de Licenciado en Psicología  
Organizacional**

**TUTOR:**

**Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**25 de febrero del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Villasagua Ramirez Jandir Moisés**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

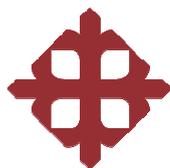
**Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.**

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.**

**Guayaquil, 25 de febrero del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Villasagua Ramirez Jandir Moisés**

**DECLARO QUE:**

El componente práctico del examen complejo, **Mejora e implementación en procesos en la empresa “GLAMOUR S.A.” y su impacto en clima y cultura** previo a la obtención del título de **Licenciado 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.

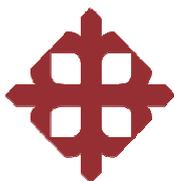
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 25 de febrero del 2019**

**EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Villasagua Ramirez Jandir Moisés**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Villasagua Ramirez Jandir Moisés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Mejora e implementación en procesos en la empresa “GLAMOUR S.A.” y su impacto en clima y cultura**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 25 de febrero del 2019**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_

**Villasagua Ramirez Jandir Moisés**



Guayaquil 25 de Febrero del 2019

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**INFORME DE PLAGIO**

URKUND	
Documento	<a href="#">Mejora e implementación en procesos en la empresa "GLAMOUR S.A." y su impacto en clima y cultura.doc</a> (D48109391)
Presentado	2019-02-19 23:01 (-05:00)
Presentado por	jandir_villara@hotmail.com
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.arkund.com
0% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.	

**Nombre del caso:** Mejora e implementación en procesos en la empresa "GLAMOUR S.A." y su impacto en clima y cultura

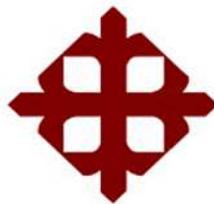
**Estudiante:**

- Jandir Moisés Villasagua Ramírez

**Docente Tutor:** Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.

---

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.**

DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Carrillo Sofía Viviana, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

## ÍNDICE

RESUMEN .....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	2
1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
1.1 Inducción.....	3
1.2 Liderazgo.....	4
1.3 Satisfacción Laboral.....	6
1.4 Cultura Organizacional.....	7
2. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	9
2.1 Personas.....	9
2.2 Estructura.....	10
2.3 Procesos.....	10
3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	11
3.1 Responsable.....	11
3.2 Recursos.....	12
3.3 Metodología.....	12
CONCLUSIONES.....	13
REFERENCIAS.....	14

## RESUMEN

El trabajo se lo realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título Licenciado en Psicología Organizacional el cual esta enfocado en un análisis del caso Glamour S.A., se detallará las falencias por las cuales esta atravesando la compañía y que factores inciden en las diferentes problemáticas, y así lograr obtener una mejora tanto a nivel personal como empresarial para llegar a una resolución de las necesidades por la cual esta pasando la empresa. Después de haber analizado detenidamente el caso se pudo identificar variables como cultura organizacional, satisfacción laboral, inducción y liderazgo las cuales al no estar establecidas formalmente han generado desestabilidad tanto personal como empresarial, cabe de recalcar que al carecer de estos procesos o métodos que son tan indispensable en toda compañía han repercutido de forma negativa generando conflictos internos y un mal clima laboral. Las estrategias que se han utilizado para revertir todas estas inconformidades están enfocadas directamente con la parte de talento humano en gestionar recursos que ayuden a obtener una mejora planificación interna estableciendo planes estratégicos y en el mayor de los casos una reestructuración interna en pro de mejora de la compañía.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, inducción.

## INTRODUCCIÓN

Glamour S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de productos y servicios de belleza y estética. La empresa es fundada por dos compañeras que poseen conocimientos en el ámbito de cosmético y desean aplicarlos en pro de mejora para la compañía, tiene como objetivo llegar a liderar el mercado de esa rama, pero al ser nuevas en el desarrollo de una compañía, la toma de decisiones por parte de cada una es compleja y es lo que ocasiona que se generen conflictos internos.

Al ser una empresa nueva en el mercado, esto se refleja al no tener una estructura sólida en procesos y la falta de comunicación interna, terminando el primer año generan grandes ingresos en base a lo invertido, pese a todo esto la compañía empieza a tener una gran acogida y una tercera persona decide invertir en ella, al no contar con un organigrama establecido que indique los cargos que cada persona ocupa en la compañía, se empieza a evidenciar el malestar al momento de comunicar problemas en cuanto a reportar a superiores, toma de decisiones es incluso la falta de conocimientos de puestos.

Esto conlleva a que los colaboradores tengan dudas en su puesto de trabajo y las decisiones por parte de los dueños no son claras, hay una falta de comunicación a nivel gerencial, la toma de decisiones se ase apresuradas y sin previa consulta, esto ocasiona que internamente se perciba un clima de inestabilidad, incertidumbre, informalidad en procesos, falta de claridad y visión.

# **1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.**

## **1.1 Inducción.**

En Glamour S.A. se ve claramente la falta de este proceso ya que al no tener un formato de ingreso del nuevo personal no se especifica cuales son los parámetros de la empresa y se da por asentado que el personal debe de conocerlos.

Para Gary Dessler La inducción significa... “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores” Grados, E. J. A. (2013)

El primer acercamiento que tiene el empleado en la organización tendrá repercusiones en su adaptación y rendimiento, inicia con el contrato de un nuevo colaborador indicándole sus derechos, obligaciones y políticas de la empresa. Tratando de evitar en lo mínimo que se generen comentarios por terceros que afecten la imagen de la empresa y pongan en peligro su credibilidad.

Se debe de recalcar que en todo momento la inducción debe de ser estratégica, ya que dependiendo del tipo de organización y hacia donde va enfocado su objetivo se debe considerar si se las imparte o no. En ocasiones las empresas no ven necesario implementar un sistema de inducción ya que tienen como prioridad el factor dinero superior a las estrategias internas, pero esto les resulta perjudicial ya que no les sirve de nada tener buena infraestructura o tecnología, si descuidan este factor.

Por ende, es necesario que desde un principio piensen en un nivel transaccional, y así lograr ver a mediano plazo y esto solo sucede si invierten en sus recursos humanos, porque una correcta inducción facilita en mayor medida el logro de sus objetivos

Milesi, Müller y Ayala (2011) “Señalan que realizar inducción a los nuevos empleados influye en una mayor identificación con sus compañeros, su puesto de trabajo y la cultura organizacional, lo que incide en su desempeño futuro.”

La inducción siempre ha sido tema de interés tanto práctico como investigativo, en relación con el impacto que se da sobre el compromiso que tiene los empleados hacia la organización, su naturaleza la ha catalogado como objeto de estudio de diferentes disciplinas y por ello se obtienen varias definiciones; visto desde otro punto de vista es una etapa de proceso de socialización entre la organización y el trabajador.

Martin “señala que los procedimientos de inducción de estado de ánimo podrían ser una respuesta metodológica para el estudio controlado en seres humanos de las relaciones entre la emoción y la cognición, ya que durante algún tiempo las estrategias metodológicas utilizadas sufrían ciertas insuficiencias”.. García-Palacios, A., & Baños, R.,M. (2000).

Al momento de partir con una inducción debemos de resaltar el ambiente y estado de ánimo tanto de la persona que la imparte como del participante, esto genera un ambiente de confianza y entendimiento, no nos debemos basar en lo teórico, es bueno resaltar aspectos que este relacionado con la parte práctica y beneficios que la compañía genera para sus colaboradores, los folletos, imágenes o cuadros relacionados con la imagen de la empresa generan un ambiente de participación que no solo de lo debe de dar en la inducción si no constantemente estar presentes en pasillos, departamentos y puestos de trabajo.

## **1.2 Liderazgo.**

Al no contar con un organigrama claramente detallado donde especifique los cargos y puestos que ocupa cada trabajador, esto genera que la figura de líder no se presente en la compañía e internamente todos se ven como iguales.

Para Gómez (2002) “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas”

Debemos de evidenciar que el líder usa esta herramienta para poder influir sobre como actúan los demás individuos dentro de una organización, su influencia logra generar varios cambios, esto se ve reflejado al momento de

ver como se sustentan los valores de apoyo que generan en el individuo y se incorporan a través de su comportamiento.

Varias son las medias en las cuales un líder ejerce control sobre los demás, pero no debemos de caer en la referencia de ser un líder dictador y solo poner las necesidades de uno ante los demás, tenemos que tener en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, dentro de una organización todos somos piezas importantes, si uno falla todos nos venimos a abajo.

Stringer (2001) "Basado en su experiencia a través de los estudios realizados ha llegado a la conclusión de que existen factores importantes que determinan el clima organizacional y que pueden estar bajo el control de la organización"

Prácticas del liderazgo, estas se generan de acuerdo al clima institucional, el trato que tienen los gerentes hacia el personal si es bueno obtendrán mejores resultados. Convenios organizacionales, comprenden las normas o dictámenes que tienen las organizaciones referentes a la formalidad, obteniendo información acerca de oportunidades de crecimiento laboral que ayudan a mejorar el clima organizacional. Estrategias, las medidas en las que la empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de mejorar su situación laboral no solo en la parte económica si no en los méritos y logros.

Como lo confirma Contreras (2008) "El liderazgo es un concepto cultural, social y sobre todo histórico que ha permitido entender a las organizaciones en distintos contextos."

La carencia de un líder, de mejoras continuas dentro de la organización o la resistencia al cambio es uno de los factores que en la actualidad llevan a las organizaciones a que dejen de ser productivas, este es un gran obstáculo que se debe de mejorar para obtener una mejor respuesta y mejorar la calidad

Se concluye que el líder es el pilar generador de la buena calidad de clima organizacional, su buena comunicación permite moldear a los trabajadores y así lograr obtener resultados a través de oportunidades que generen cambiar el contexto de que las organizaciones pueden ser más que un lugar de

desenvolvimiento rutinario, todo lo contrario, se puede obtener una mejor vida organizacional.

### **1.3 Satisfacción Laboral.**

(Fernández & Parávic, 2003) “El autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus percepciones y de sus juicios, especificando mediante un modelo causal cómo estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral.”

La satisfacción laboral es asumida a factores que inciden en el desempeño laboral de las organizaciones, cuando un colaborador desencadena su estado de equilibrio y esto ocasiona insatisfacción o tensión hace que se comporte de una manera en la cual libera su inconformidad y desequilibrio, para lograr que regrese a su estado habitual tiene que sentir una motivación que supla a otras necesidades emergentes.

Acorde lo estipula el autor (Sarella & Paravick, 2002) “La satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto permite el cumplimiento de los valores importantes para la persona siendo estos valores congruentes para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.”

Este modelo se lo puede evidenciar al momento de que los trabajadores perciben los aspectos de la organización en forma independiente, esto ocasiona que puedan sentir o no satisfacción consigo y a la vez satisfacer otras necesidades que se relaciona con las necesidades primarias o secundarias de cada uno.

Las personas son seres de adaptación y por sección si son reconocidos por los logros obtenidos esto ocasiona un estado en el cual se siente satisfechos por lo conseguido, y así mejoran su forma al realizar sus propósitos y metas, esto conlleva una cadena porque no solo el individuo se siente con ganas de seguir mejorando, y a su vez imparte esa motivación al resto de sus compañeros.

Afirman Santos, Rodríguez y Paz (2007): “El capital humano comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la

experiencia de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo, incluyendo sus valores”.

Lo que menciona el autor trata de englobar todo lo que conlleva la parte humana de las organizaciones, cada colaborador que trabaja dentro de ella, posee “satisfacción laboral” y esto es una experiencia que todo miembro experimenta en las empresas. Los procesos, recursos y estructuras que tiene una organización, se relacionan entre sí con el objetivo que se distribuyan los procesos, puesto y tareas de la empresa por eso el recurso humano es el suministro que marca la tendencia en la perspectiva del capital humano.

Para Moré, Carménate y Junco (2005) “la referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales.”

Se relaciona con la forma en la cual la persona experimenta su estado dentro de la organización. Se convierte en la percepción del colaborador y lo involucra en un componente emocional. De aquí surge la forma de actuar del individuo, por ende, nace la duda hacia donde se enfoca la experiencia que lleva consigo cargas tanto de percepción como emotivas. El medio laboral está dictaminado principalmente por las condiciones laborales, las cuales intervienen como un elemento de gran importancia para que fluya el proceso de desarrollo que interviene directamente recursos humanos.

#### **1.4 Cultura Organizacional.**

Son percepciones que se forman a través de valores, creencias, actitudes dentro y entre los diferentes tipos de grupos que se encuentran en una organización.

De acuerdo con lo que dice (Chiavenato, 2007, p. 72) “Para conocer una organización, el primer paso es conocer su cultura, ya que formar parte de ella significa asimilarla. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar

parte de sus actividades y hacer carrera es participar íntimamente de su cultura”

El trabajador se involucra directamente con la organización por ello debe de conocer su cultura, vivir de ella y formar parte de tomas de decisiones que aporte de manera positiva para el crecimiento tanto de la empresa como profesional, esto genera un sentido de identidad, que logra que su conducta se oriente hacia las metas que la organización plasma y así mantener establemente un sistema social interno.

Se percibe a través de consecuencias y efectos, con la finalidad de evidenciar la mentalidad que predomina en la empresa, se considera que el comportamiento de los individuos se relaciona en un conjunto de valores que se van adquiriendo a medida que la organización va creciendo, esto genera diferentes puntos de vista, pero con el fin de llegar a un acuerdo que sea de beneficio para la organización.

Las empresas que poseen esto se caracterizan por tener una cultura fuerte que influye directamente en el comportamiento de las personas.

Leite (2009), “el cual se refiere a la cultura organizacional como el único factor que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, singularidad y el silencio que se maneja, lo que hace que se vuelva muy difícil de duplicar o imitar.”

Tratándose de una empresa la cual tiene gran competencia en el mercado, se debe de impulsar la competitividad y productividad, hay que crear un ambiente de trabajo que se base en el compañerismo, ya que esto facilita la relación de actividades en la empresa y al mismo tiempo produce un nivel favorable de producción.

Ayuda a entender las diferentes manifestaciones culturales y asiste a los altos mandos a decidir realmente que es efectivo para el bienestar a largo plazo en la empresa, por lo que se necesita conocer la metodología que se ha implementado temporalmente en la historia organizacional.

Fitzgerald, (2002) “define a las organizaciones formales e informales como las estructuras que se rigen por valores, normas, convicciones y tradiciones que cambian con el tiempo pero que condicionan la actuación de los individuos, es decir, la cultura.”

Esto implica que las empresas en relación al crecimiento que van logrando, puede generar diferentes cambios, ya sea en normas, valores y demás. No obstante, los miembros de la organización o el personal que están condicionados a un primer enfoque cultural, pueden generar una resistencia al cambio, ya que se sienten muy apegados a las políticas valores y principios iniciales.

Puede que se genere un tiempo determinado adaptarse al cambio, pero son varios los métodos en los que se pueden apoyar tanto personal antiguo como nuevo para que la colectividad luche por un objetivo en común, ya que como meta tiene una misma misión y a través del camino que van adquiriendo juntos se encuentran con experiencias compartidas que generan cambios positivos en la organización.

## **2. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS.**

Después de tener en claro cual es la situación actual de Glamour S.A., se establecerán estrategias enfocadas a los procesos internos que actualmente se esta manejando y servirán en pro de mejora para la empresa. La información que recibamos ayudara a que los procesos queden establecidos en manuales de funciones y sistemas de inducción ya que esto eliminara la confusión de los nuevos trabajadores en la compañía.

### **2.1 Personas.**

Hay que recalcar que el personal dentro de una organización es el pilar fundamental, por ende, se deben de tomar estrategias de correctos procesos de inducción al momento de incorporarlos, ya que una acertada información de la empresa genera impacto en los nuevos colaboradores y nos sirve como una herramienta beneficiosa, puesto que contamos con trabajadores que conocen sus funciones saben donde acudir y como gestionar al

momento de no contar con información necesaria referente a su cargo y así generar varios beneficios para la Glamour S.A. y sus objetivos propuestos.

Para no perder esa cultura se plantea que el personal tiene que estar inmerso en lo que es la visión de la compañía, constantemente hacer charlas sobre los beneficios y políticas de la empresa, retroalimentación en funciones y actualización de cargos. Esta estrategia es de gran impacto al momento de contar con personal capacitado ya que no es solo parte del trabajador nuevo, en la organización también se debe de contar con personas que cumplan estos roles y los sepan transmitir, de nada nos sirve inculcar a los nuevos elementos si en las bases tenemos malos elementos.

## **2.2 Estructura.**

Como se le ha venido recalando es muy importante que la estructura vaya encaminada al desarrollo de la organización. Y como lo hemos podido presenciar Glamour S.A carece de una estructura como tal a nivel de compañía. Ya que al ser una empresa nueva se ha pasado por alto varios de los procesos normales que toda compañía debe de tener.

Por parte de los dueños de la compañía se debe fomentar la confianza y comunicación asertiva, evaluando periódicamente al personal y a su vez que le persona pueda evaluar a sus superiores, ya que se genera la confianza de haber retroalimentación por ambas partes y ver en que aspectos se puede mejorar o cambiar, esto nos sirve como una herramienta de gran ayuda, puesto que se puede detectar a tiempo ciertas dificultades que en cierta forma afectan directamente en el desarrollo de la empresa. Gracias a esto es preferible que haya eventualmente espacios donde cada uno de los elementos de la compañía pueda manifestar de forma abierta sus puntos de vistas y opiniones sobre lo que ocurre en la organización.

## **2.3 Procesos.**

Uno de los aspectos identificados es la inducción, ya que es necesario que haya un procedimiento establecido y que quede determinado para mejorar la comunicación y así obtener una mejora en lo que son los procedimientos de la compañía.

La inducción es una herramienta de gran ayuda en toda compañía, es aquí donde inicia la vinculación directa por parte de los colaboradores ya que sirve como medio de interacción para ambas partes, debido a que se aborda diferentes temas y da esa apertura para que se sientan mas a gusto al integrarse. Como hemos evidenciado en el caso, la compañía necesita cambiar los métodos de inducción formalizándolos en un manual de procedimiento y con documentos de constancia donde se evidencia que cada colaborador tuvo un proceso de inducción y conoce cuales son los procedimientos para realizar sus funciones.

Como estrategia se visualiza poder abordar a todos los miembros de la compañía con este proceso para así dejar establecido cuales son las funciones a realizar en su trabajo, y lograr crear sensibilización entre colaboradores para influir de manera positiva ciertas actitudes y comportamientos que generen aperturas al cambio.

### **3. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.**

#### **3.1 Responsable.**

Los involucrados para que se efectuó la implementación de estos cambios vendrían a ser los jefes directos de la compañía ya que al ser una empresa que cuenta con poco tiempo ellos junto a los miembros que tengan mas tiempo en la empresa son el apoyo para poder lograr acabar este procedimiento.

En la parte de liderazgo es necesario que se trabaje un poco mas por parte de los dueños, asistiendo a cursos de capacitación en los cuales se pueda afianzar esta destreza, debido a que como autoridad ejercen un plano medio donde se denota muy poco su posición y por ende falla la comunicación interna la cual se puede fortalecer mediante modelos en donde quede explicito los métodos de contenido informal y formal para que haya apertura a expresar dudas, sugerencias e inquietudes por parte de los colaboradores.

No nos olvidemos que los códigos de ética deben de estar implementados y ser expuestos a conocimientos de todos y así lograr el objetivo para lo cual fueron creados.

### **3.2 Recursos.**

Los recursos pueden cambiar dependiendo de las actividades que se generen dentro de la compañía, como se encuentra en un proceso de adaptación para implementar todos estos cambios, se evidenciara cuales son de mayor acogida o cuales se deben de modificar para obtener un mejor resultado.

Esta claro que de debe de contar con las condiciones adecuadas para implementar dichos procesos, en el caso de las inducciones una sala habilitada con todos los implementos necesario para poder gestionarlas “mesas, sillas, proyectores, material didáctico etc”

Al momento de contar con las capacitaciones si son “in house” verificar que se cuente con los equipos adecuados para la correcta ejecución, o al ser externas el lugar donde se realizara debe de ser optimo para poder ejecutarlo.

### **3.3 Metodología.**

La metodología a aplicarse es de tipo cualitativa, ya que esta nos servirá para lograr llevar un control de las personas involucradas en los procesos de capacitación e inducciones. La retroalimentación o “feed back” ayudara a que haya un dialogo abierto entre ambas partes obtenido de esta una comunicación respetuosa, abierta y sincera, esto favorecerá a que se genere una mayor integración por parte de los colaboradores y así se podrá detectar aciertos y fallas fácilmente.

Se contará con evaluaciones mensuales para poder evidenciar cual ha sido el impacto tras todos los procesos implementados y a su vez el nivel de rendimiento de cada uno de los colaboradores y ver cuales son los sujetos al cambio y quienes están en la línea de rechazo o reacios al cambio.

## **CONCLUSIONES.**

Como conclusión del análisis, se evidencia que la cultura organizacional esta sostenida a distintos elementos que son sociabilizados e integrados por los diferentes miembros de una compañía, todos estos elementos nacen de comportamientos, normas, valores y creencias a las que se rige la compañía. Para lograr desarrollar una cultura se necesita de colaboración, entrega y formación a largo plazo de los elementos de una compañía.

Tener una buena comunicación y lograr el éxito organizacional dependerá mucho de que tan bien establecida esta la cultura en las empresas, en la actualidad una comunicación correcta representa una herramienta de gran valor ya que nos genera un intercambio de ideas e información entre los distintos miembros de la compañía para tener un correcto y eficiente desarrollo tanto en los procesos como en las actividades.

Una correcta inducción interna permitirá que los trabajadores se sientan identificados hacia los objetivos de la compañía, esto les genera un sentido de inclusión y lealtad a la misma.

Los dueños de la compañía deberán de fortalecer su liderazgo en este caso seria democrático, ya que se promueve el dialogo entre todos los colaboradores para lograr tener en cuenta las diferentes opiniones, pero la decisión final es tomada por lo superiores, esto genera entusiasmo entre los miembros del equipo ya que se ve la iniciativa de participación de todo el grupo.

Para finalizar, todo este cambio es posible, siempre y cuando haya un control de desarrollo de la misma, debemos de contar con un personal altamente motivo y que se sienta comprometido hacia un cambio positivo para el bienestar de la empresa y lograr que GLAMOUR S.A. tenga un ambiente laboral estable para la formación de sus colaboradores.

## REFERENCIAS.

- Chiavenato, I. (2007). Administración de los recursos humanos. México, D.F: McGraw- Hill.
- Contreras, F. (2008). Liderazgo: perspectivas de desarrollo e investigación. *International Journal of Psychological Research*, 1 (2), 64-72
- Fernández, B. & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, IX (2), 57-66.
- García-Palacios, A., & Baños, R.,M. (2000). EFICACIA DE DOS PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN DEL ESTADO DE ÁNIMO E INFLUENCIA DE VARIABLES MODULADORAS/Effectiveness of two mood induction procedures and influence of modulating variables. *Revista De Psicopatología y Psicología Clínica*, 4(1), 15-26. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1114847342?accountid=38660>
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 2(2), 61- 77.
- Grados, E. J. A. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.)*. Recuperado de Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Leite, D. (2009). El Análisis De la Cultura Organizacional.
- López Velásquez, A. M., Bibiana, M. G., & Robinson Garcés Marín. (2016). La inducción como «danza generativa: Lineamientos teóricos y metodológicos para el diseño de un programa de inducción de personal docente y no docente en las instituciones de educación superior. *Uni-pluri/versidad*, 16(2) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1924298110?accountid=38660>

Moré L., G., Carmentate V., G. y Junco C., A.M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial

Rubiano, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional1. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 41-54. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/876075770?accountid=38660>

Santos C., A., Rodríguez A., I. y Paz L., C.R. (2007). Capital humano y e-RRHH. *Ingeniería Industrial*



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Villasagua Ramirez Jandir Moisés** con C.C: # 0705816056 autor del **componente práctico del examen complejo: Mejora e implementación en procesos en la empresa “GLAMOUR S.A.” y su impacto en clima y cultura** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, **25 de febrero del 2019**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Villasagua Ramirez Jandir Moisés**

C.C: **0705816056**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Mejora e implementación en procesos en la empresa "GLAMOUR S.A." y su impacto en clima y cultura.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Villasagua Ramirez Jandir Moisés		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs,		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	25 de febrero de. 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	25
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desarrollo Organizacional, Comportamiento Organizacional, Comunicación Organizacional, Liderazgo, Cultura Organizacional.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Cultura organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, inducción.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El trabajo se lo realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título Licenciado en Psicología Organizacional el cual esta enfocado en un análisis del caso Glamour S.A., se detallará las falencias por las cuales esta atravesando la compañía y que factores inciden en las diferentes problemáticas, y así lograr obtener una mejora tanto a nivel personal como empresarial para llegar a una resolución de las necesidades por la cual esta pasando la empresa. Después de haber analizado detenidamente el caso se pudo identificar variables como cultura organizacional, satisfacción laboral, inducción y liderazgo las cuales al no estar establecidas formalmente han generado desestabilidad tanto personal como empresarial, cabe de recalcar que al carecer de estos procesos o métodos que son tan indispensable en toda compañía han repercutido de forma negativa generando conflictos internos y un mal clima laboral. Las estrategias que se han utilizado para revertir todas estas inconformidades están enfocadas directamente con la parte de talento humano en gestionar recursos que ayuden a obtener una mejora planificación interna estableciendo planes estratégicos y en el mayor de los casos una reestructuración interna en pro de mejora de la compañía.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-0990892810	E-mail: jandir_villara@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2209210 ext. 1413 - 1419		
	<b>E-mail:</b> sofia.carrillo @cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			