



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACION**

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y
procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de
la empresa Rapientrega S.A.**

AUTORA:

Acosta Totoy Salma Fiorella

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Lcda. Psicología Organizacional**

TUTOR:

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

24 de febrero del 2021



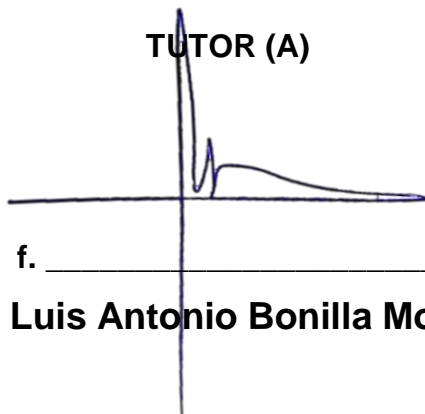
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**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 **Acosta Totoy Salma Fiorella**, como requerimiento para la obtención del título de **Lcda. Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)



f. _____

Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Cl. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs

Guayaquil, 24 de febrero del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS
DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Acosta Totoy Salma Fiorella**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo: **Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A.**, previo a la obtención del título de **Lcda. 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.

EL AUTORA

f. _____

Acosta Totoy Salma Fiorella

Guayaquil, 24 de febrero del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS
DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Acosta Totoy Salma Fiorella**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo: Restructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2021

AUTORA:

f. _____
Acosta Totoy Salma Fiorella



Guayaquil, 6 de septiembre del 2017

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A.docx (D96388516)
Presentado	2021-02-23 21:24 (-05:00)
Presentado por	salma.acosta@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema:

Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A.

Estudiante:

Salma Fiorella Acosta Totoy

Docente Tutor: Lcdo. Bonilla Moran Luis Antonio, Mgs

FIRMA



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Psic.Org. Sofia Carrillo Saldarreaga, Mg.
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
Psic.Org. Belén Cabezas Córdova, Mgs
COORDINACIÓN DEL ÁREA O DOCENTE DE LA
CARRERA

f. _____
Psic. Efrén Chiquito Lazo, Mgs
DOCENTE REVISOR

Índice

1. Resumen.....	IX
2. Introducción.....	2
3.1. Cultura organizacional.....	3
3.2. Plan estratégico.....	5
3.3. Proceso de reclutamiento.....	7
4. Determinación de estrategias.....	8
4.1. Cuadro de estrategia.....	11
5. Implementación de la planificación.....	12
5.2. Recursos.....	12
5.3. Metodologías.....	13
6. Conclusiones.....	13
7. Recomendaciones.....	14
8. Bibliografía.....	16

1. Resumen

En la realización del presente caso Rapientrega S.A se enfocó en esta empresa que se dedicaba al currier, la cual tiene presencia en Guayaquil y Quito, durante los primeros años esta empresa laboraba con normalidad, logrando siempre sus objetivos financieros preocupándose por sus colaboradores como invirtiendo en capacitaciones o en incentivos monetarios. Durante los últimos años vienen cruzando una crisis debido a que dejaron de cumplir sus objetivos porque los gerentes pensaron que como venían operando iban a seguir consiguiendo sus objetivos, lo que no tomaron en cuenta que el mercado de competencia crecía y brindaban otros servicios que los clientes pedían y Rapientrega S.A no lo tenía por lo que el cliente se iba con la competencia. Se observaron que había muchos problemas con la cultura de la empresa, se inclinaban solo a pensar en la parte comercial, mas no en la innovación y en la mejora de procesos ya que solo pensaban en sus objetivos financieros mas no que el trabajador conozca la cultura que maneja la organización, por otro lado existían problemas con la planeación estratégica ya que esta fue una de las recomendaciones que les dio la consultora y la gerencia no se tomó su tiempo en revisar por lo que como actualmente les iba bien, decidieron que no era importante realizar el 100% de lo que se había recomendado, y por ultimo su proceso de reclutamiento, en el cual se estaba seleccionando personal que no se acoplaba al perfil que la organización necesitaba para cumplir los objetivos.

Palabras claves: *cultura organizacional, planes estratégicos, procesos de reclutamiento, motivación, clima organizacional.*

Abstract

In the realization of the present case, Rapntadorga SA focused on this company that was dedicated to the courier, which has a presence in Guayaquil and Quito, during the first years this company worked normally, always achieving its financial objectives worrying about its collaborators as investing in training or monetary incentives. During the last years they have been going through a crisis because they stopped meeting their objectives because the managers thought that as they had been operating they would continue to achieve their objectives, which did not take into account that the competitive market was growing and they provided other services than the clients They asked and Rapcuentga SA did not have it, so the client went with the competition. It was observed that there were many problems with the culture of the company, they were inclined only to think about the commercial part, but not about innovation and process improvement since they only thought about their financial objectives but not that the worker knows the culture that manages the organization, on the other hand there were problems with strategic planning since this was one of the recommendations that the consultant gave them and the management did not take their time to review so that as they were currently doing well, they decided that it was not It was important to carry out 100% of what had been recommended, and finally its recruitment process, in which it was selecting personnel who did not fit the profile that the organization needed to meet the objectives.

Keywords: organizational culture, strategic plans, recruitment processes, motivation, organizational climate.

2. Introducción

Rapientrega S.A es una organización en la que se ofrecen, servicios de logística en la entrega de documentos en Guayaquil y Quito, es una empresa en la cual en sus primeros dos años brindaron un servicio de calidad, fueron poseionados la octava empresa de Courier con mayor nivel de facturación, existiendo 10 empresas de esta misma razón en el país. En la actualidad tienen 5 años laborando, cuentan con 50 colaboradores, que están divididos en diferentes departamentos para el funcionamiento de la misma.

Por el hecho de ser una empresa nueva y gracias a que en ese entonces no existía un gran número de empresas en este sector del mercado; la empresa pudo salir a la luz sin mayores dificultades. Esta organización se enfocó mucho en el trabajo en equipo, y motivación al personal en lo cual se vio reflejado los resultados ya que se logró recuperar lo invertido y se obtuvo un incremento de consumidores al 50%. Al tercer año ya no se tenía claro cuál era su prioridad lo único que les interesaban era ser más rentables, además olvidaron el hecho de que la mejora debe ser un proceso continuo y dejaron de enfocarse en aquello, lo cual causo un gran problema en años posteriores, porque se había perdido la identidad de la empresa, sus propósitos y su rentabilidad.

En la actualidad, no solo se debe dar un enfoque hacia los recursos financieros y tecnológicos de la empresa, se deberá centralizar en diferentes elementos como la comunicación interna y externa, aptitudes del personal, mejora de incentivos, preocuparse por cómo se siente el trabajador en la empresa. Estos elementos son los que dan fortaleza a la organización, razón por la cual en este trabajo se abarcan temas que mediante el análisis se pudo percibir un desequilibrio de cultura organizacional, un proceso de selección en la cual se estaba reclutando personas que no tenían las competencias ni los valores requeridos por la organización, un frágil y escaso plan estratégico establecido por la empresa. Por lo cual los directivos de Rapientrega deberán tomar las mejores estrategias para poder salvar a la empresa.

3. Desarrollo

3.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional en una organización es el conjunto que envuelve los valores, hábitos y normas que son informados por grupos de trabajo o individual en una organización. Es necesario tener una buena cultura organizacional ya que ayuda a la integración de los colaboradores sintiéndose identificados con la misma permitiéndole tener resultados notables de la productividad y a la hora de resolver conflictos sea internos o externos.

La cultura organizacional simboliza el comportamiento ordinario de las personas en una empresa y encabezan sus hechos en la elaboración de los objetivos organizacionales. Es el compuesto de costumbres y tradiciones establecido por medio de reglas, valores, aptitudes y perspectivas en la que intervienen todos los colaboradores de la empresa. (Chiavenato, 2011)

La cultura organizacional es vital para una organización porque con ella se crea un clima laboral satisfactorio, ameno, cómodo y grato. Es tan importante esto, pues al tener una cultura definida se crea una identidad empresarial en donde esto va a beneficiar a que los colaboradores este inclinados a cumplir las metas y los valores institucionales. Se mejora la productividad ya que al sentirse identificado con la organización el colaborador se sentiría a gusto y daría lo mejor de sí pues se siente parte porque lleva sus valores y propósitos.

Por otro lado, uno de los beneficios de tener una buena cultura es que se crea una imagen corporativa positiva al saber que dentro de la organización existe un excelente ambiente laboral por lo que se puede proyectar el trabajo en equipo de los colaboradores. La organización al tener su cultura clara atraería recursos talentosos que llegarían a la organización a aportar para cumplimiento de objetivos establecidos. Así estos talentos al compartir los mismos valores que mantiene la organización son más productivos y lo más importante que son leales a la organización, evitando la rotación constante.

La cultura organizacional se ha explicado como las virtudes, orígenes, creencias y formas de realizar las cosas que predominan en la manera en que predominan los participantes de la empresa. En gran parte de las empresas, estos conceptos se han desarrollado con el tiempo y definen en gran tamaño de qué manera se realizan las cosas en la empresa. (Robbins, 2010)

En el presente caso se permite deslumbrar una cultura deficiente, porque no han definido nada de lo que tiene que tener una cultura, como sus valores, principios, tradiciones entre otros. Se ve que a los dos primeros años de su actividad comercial su objetivo principal fue vender sus servicios; lo cual permite conocer, que la cultura tuvo un enfoque adaptado a las ventas, lo cual causa que no se ajuste a las variaciones que puedan existir en el mercado. Lo que causó que varios de los consumidores y colaboradores se alejen de la empresa. actualmente sus consumidores se disgustan, ya que la empresa no brinda un servicio adecuado, por esto el cliente crea un falso prospecto en el que no deja que la empresa sea referida. Por lo tanto, el problema no es solo interno, ya que los consumidores evidencian que es una empresa desordenada.

Por otro lado, mientras la empresa surgía, se esmeraban por animar al trabajador y les ofrecían capacitaciones por lo que percibían que la organización se involucraba a su favor, lo cual permitió que la empresa sea una de las primeras en su rama. Esto logro que los altos mandos de la empresa se preocupen por cumplir sus metas tanto a corto y a largo plazo, enfocándose en lo económico sin preocuparse por sus trabajadores, obteniendo que la gerencia no supiera que dirección coger logrando a que el colaborador ya no se sienta identificado con la organización, dejando a un lado el trabajo en equipo y el compañerismo.

Además, no se toma en referencia las novedades que solicita el consumidor donde otras empresas lo tienen en consideración, ofreciendo un servicio de calidad, por lo tanto, se deduce que en la empresa solo les importa completar el envío, mas no el estado y entre otras cosas que requiere ser visto para un buen servicio. Se determina que a los altos mandos solo les importa llegar a sus metas económicas, mas no se preocupan del capital humano, por ejemplo, en asesorías, charlas al

personal, consiguiendo que el mismo trabajador sea ineficiente con el consumidor para darle un servicio de calidad.

Todo esto ha hecho que los clientes y colaboradores que ha tenido por años se vayan con la competencia por la sencilla razón que dan un mejor servicio con precios casi parecidos, y porque se preocupan por que el colaborador tenga capacitación en diferentes áreas.

Además de ello la falta de una buena organización, permitió que los nuevos colaboradores se contagien de las cosas malas de la empresa, porque hay ausencia de comunicación en los departamentos y ningún departamento mantiene la responsabilidad.

3.2. Plan estratégico

Para lograr una acertada planeación en la organización, se deben considerar diversos aspectos, tales como: determinar una clara misión y visión de la organización, desarrollar un amplio y certero análisis estratégico (análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas FODA), diseño de reglamentos, manuales y planes, así como dar seguimiento a los programas implementados y realizar alianzas u obtener apoyo de diversos organismos. (CALDERA, 2017)

Un plan estratégico es tan importante en una organización ya que ayudará a la organización a obtener una dirección definida y ayudará a los colaboradores saber cómo llegar, al momento de implementar un plan estratégico como ya antes se mencionó se establecen fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, en lo que es conocido como FODA, por otro lado, también se define las ventajas y la propuesta de valor corporativas que ayudará a distinguirse con la competencia.

Por otro lado, este plan nos ayudará a definir sobre los objetivos que sean de largo o corto plazo según sea la necesidad que se presente en la organización. Este plan ayudará a que todo se ponga en orden y poder tener prioridad para poder cumplir con eficacia y eficiencia, Además también ayuda a que exista una comunicación efectiva dentro de la organización. Esto también mantiene a que los objetivos que

tiene la organización siempre estén presentes, de una manera positiva para lograr un buen compromiso, creatividad, trabajo en equipo y comunicación.

Lo importante se comprende cuando consideramos el lugar el sitio que existe en cada empresa establecida, las cuales están convencidas de que la rentabilidad vendrá de la planeación y de la innovación en tecnología, las organizaciones esperan que sus administradores, desde el supervisor hasta la dirección superior, se enfoquen en realizar y ejecutar planes, antes de ejecutar alguna acción. (Govea Cortés, y otros, 2016)

Cómo lo antes mencionado el plan estratégico es tan fundamental para cualquier tipo de decisiones que se tomen en una organización, sea cual sea la razón social que lleve la organización, ya que a través de este plan se advierten los cambios que podrían dar en un futuro, tomando así medidas correctivas para enfrentarlos.

Los directivos de Rapientrega S.A. deben reconsiderar las opiniones que dejó la consultora y crear un proceso de Planificación estratégica. Este proceso debe ir de la mano con una re-identificación de la organización, es decir, replantear la misión, visión, valores organizacionales, organigrama y políticas, además de ello enfocarse en el Know how ya que esta empresa fue una de las pioneras en su rama y pudo hacer conocer la empresa abarcando las ciudades más importantes del Ecuador que son Guayaquil y Quito. Todo con el fin de que exista otra cultura y que esta sea comprendida por los colaboradores de la organización y que este sobre todo se pueda cumplir una meta definida hacia donde se desea llegar trabajando.

Los gerentes generales no se preocupaban de un plan estratégico, ni tenían planeado objetivos a largo plazo, siempre se preocuparon en las ventas por lo tanto estaban pendiente del área comercial, olvidando la planificación y objetivos para poder tener mejor resultados entre la alta competencia que ya existía.

En sus comienzos la organización fue una utilidad como se venía manejando, pero luego fue una debilidad ya que la organización se fue dando cuenta que no se tenían un objetivo claro al cual se deseaba llegar, ni actividades claras para poder ir creciendo y brindar nuevos servicios a los clientes. Por otro lado, las insatisfacciones de los colaboradores fueron creciendo y un mal clima se veía venir, ya que al ver

tantas falencias se dieron cuenta que la organización estaba preocupada en la parte comercial y que se los dejaba a un lado.

Esto lo podemos implicar con la poca participación de parte de la gerencia, en la que solo inferían en la parte comercial. Por lo que comenzó a tener grandes problemas llegando a un punto de retroceder, ya que, al no preocuparse de sus colaboradores, no hacían su trabajo de una manera correcta, se iban con la competencia, la competencia comenzaba a crecer y dar otros servicios y los clientes se perdían, lo que provocó mucha pérdida de dinero, pérdida de colaboradores e incumplimiento de los objetivos que tenían como organización,

3.3. Proceso de reclutamiento

El proceso de reclutamiento es una parte imprescindible de toda organización, ya que permitirá conocer, analizar, medir, evaluar a cada candidato que desee pertenecer a la empresa, en el cual mediante diferentes procesos el reclutador deberá seleccionar a la persona que cumpla con lo que la empresa necesite.

El proceso de reclutamiento y selección implica una serie de pasos, los cuales, inician con la activación de la solicitud de empleo, y terminan cuando se produce la decisión de contratar a uno de los peticionarios del trabajo, por lo que es menester destacar, que el reclutamiento a diferencia de la selección, es concretamente una labor de divulgación, donde se da a conocer la existencia de una plaza vacante; en cambio, la selección, es una tarea de cribar, y en consecuencia, se rodea de elementos condicionales. (Díaz, 2016)

Respecto a Rapientrega el nuevo coordinador de recursos humanos deberá plantearse dos diferentes escenarios, primero centrarse en el personal de la empresa y además en el nuevo personal que llegará a la misma.

Se comenzará realizando un diagnóstico de necesidades para poder así brindar la capacitación necesaria en el personal, no solo centrándose en la parte comercial, sino en la parte emocional de cada uno de los trabajadores, se deberá tomar en consideración factores como el reclutamiento, el salario, los valores, crecimiento del colaborador, y regulación, los cuales permitirán incrementar la eficacia en los procesos y regularán la conducta del colaborador para permitir un crecimiento, lo

cual beneficiará a todo el personal de la empresa. Además, se concederán incentivos por alcanzar las metas propuestas. lo cual permitirá que el colaborador pueda ajustarse con muchos conocimientos en el área por medio de varios ajustes y perspectivas para lograr por medio del conocimiento, varias opciones para liderar en un ambiente laboral logrando así productividad y rentabilidad, permitiendo así un buen ambiente laboral, que sea capaz de poder trabajar en conjunto con diferentes áreas y brindando un mejor servicio al cliente.

El proceso de reclutamiento para el nuevo personal deberá ser de manera eficaz, analizando los diferentes aspectos que hay en la organización, se debería cambiar el enfoque, no solo que los candidatos sean con un perfil comercial, más bien que los candidatos sean proactivos, innovadores, que tengan experiencia en mejoras de procesos, todo esto para lograr cambiar el esquema interno con las nuevas ideas que provienen de los nuevos trabajadores y así poder hacer que Rapientrega logre mejorar en este año comercial, fortaleciendo la parte humana de cada uno de los trabajadores, la coordinadora además deberá controlar de manera eficiente a los trabajadores en cada una de las áreas, para que no existan problemas de falta de comunicación entre las áreas tanto de la parte administrativa como de la parte comercial y para esto deberán rendir pruebas recurrente en la en los procesos para poder innovarlos y si existiese un ajuste, por medio de propuestas llegar a superarlos para poder así cumplir con las metas establecidas.

4. Determinación de estrategias

Rapientrega S.A comenzará reestructurando la planificación estratégica, por lo cual deberá acoplarse en su entorno actual, tomando en cuenta sus fortalezas, creciendo en elementos fundamentales en la organización para poder desarrollar productos nuevos y estrategias acorde a las necesidades del mercado, satisfaciendo además al cliente y cumpliendo así sus necesidades, ya que es un mercado cambiante y siempre hay que innovar en la metodología. Para ello se deberá tomar en consideración todos los elementos para poder implementarlos lo más óptimo posible y lograr incrementar el nivel de ventas.

Para lograr las metas, se comenzará por una lluvia de ideas en todas las áreas de la empresa, para conocer lo que necesitan los trabajadores, por lo tanto, la coordinadora interpretará todas las medidas que se deberán modificar, por ello, se ejecutará la matriz FODA, en la que es una matriz estratégica en la cual se estudia la posición de la organización, para brindar una evaluación la cual permita establecer estrategias oportunas y poder salir adelante con el cumplimiento de las metas establecidas.

Además de ello se deberá reestructurar la cultura organizacional, estableciendo firmemente en su identidad organizacional que conlleva misión, visión, valores y metas, con sistemas de control es decir controlar las situaciones diarias de la organización, estructuras donde se detallen el rango de poder, símbolos es decir como la organización se representa que puede ser con diseños y por ultimo las rutinas o rituales que se pueden dar de una manera formal o informal donde se comparten opiniones para mejora entre otros. Esto debe ser presentado por la coordinadora del departamento de talento humano para que la gerencia lo pueda aprobar, a partir de ello será muy importante que todas las áreas conozcan de toda la información implementada, para así evitar problemas entre las diferentes áreas, mejorando así la comunicación entre las mismas y permitiendo así poder satisfacer al cliente con sus necesidades.

Una herramienta a considerar será la teoría Y de Douglas McGregor la cual dice:

La teoría Y, es la más utilizada en la actualidad. La ideología de esta práctica es que los empleadores se esmeran, se dirigen, se estimulan y se ordenan por ellos mismos. Esta práctica hace que el empleador fomente su educación laboral e incrementen de manera individual y profesional. Los superiores piensan que, concediendo los medios necesarios a sus trabajadores desarrollarán las actividades que les competen adecuadamente. Refiere, además, que realizar una actividad bien hecha, es una forma de estimulación para el trabajador. (Erazo, 2018)

Esta teoría nos ayudara a que el colaborador se automotive, se esfuercen y busque querer aprender otras cosas que aporten de una manera positiva a la organización,

mostrando siempre su lado competitivo y creativo que es lo que se busca en esta organización.

Todo esto ayudara a que a la organización llegue a tener una cultura que este orientada a las personas, ya que este tipo de cultura se define con el desarrollo profesional y personal de un equipo de trabajo es decir que se impulsa a tener creatividad y motivación por lo que todo esto ayuda a la satisfacción de los colaboradores y clientes.

Por otro lado, se implementará un nuevo proceso de selección en la que integren empleadores con visión de innovación, inventiva, dispuestos a la atención al usuario. Para que puedan adaptarse de manera rápida en la empresa y se enfoquen en cumplir los objetivos.

Además, se deberá plantear en la empresa un nuevo sistema remunerativo y de reconocimientos, o brindar bonos por desempeño, esto ayudará en incrementar las retribuciones y brindar bonos por desempeño de producción. Este nuevo sistema no necesariamente tiene que comenzar monetariamente que en la actualidad perjudicaría en la empresa, si no sería como llamados a felicitar a un colaborador en el mes, capacitaciones que ayudaría para el aporte a la empresa, felicitar o incentivar cuando se está logrando el objetivo establecido. Todo lo planteado anteriormente ayudara a que los colaboradores se sientan identificados y que están siendo tomados en cuenta y que son importantes para la organización.

Otra estrategia a implementar seria Ofrecer capacitaciones para mantener a los trabajadores capacitados, así utilizar su aprendizaje para el mejoramiento de su trabajo, y aumentar la eficacia de la organización, ejecutar así las metas concretadas.

Además, se podría añadir un método más efectivo, para prosperar la interacción entre ellas, renovando la tecnología en las áreas, por medio del intranet, se deberán realizar asesorías para beneficiarse de este material. Por lo que ayudará a la mala comunicación que hay entre el área de quito como de guayaquil, y promoverá el trabajo en equipo mejorando las relaciones laborales entre los distintos puntos.

4.1. Cuadro de estrategia

Estrategia	Responsables	Procedimiento	Metodología	recursos	
				Materiales	Financieros
Preparación de la estrategia	Área de T.H.	Crear esquemas tácticos, analizando el entorno de los empleadores, plantear los actos, periodos y medios para realizar las estrategias.	Análisis de la organización utilizando encuestas, focus group además de ello una lluvia de ideas con los representantes de cada área.	Utilitarios de oficina y equipos de computación, criterio de personal de la empresa	No corresponde
Rediseñar la cultura empresarial	Área de T.H.	Crear los principios organizacionales de Rapientrega, enfocándose en el entorno actual de la empresa	Valoración de la organización centrados en los valores emocionales de los trabajadores	Opiniones y comentarios de cada trabajador de la organización	No corresponde
Teoría Y de McGregor	Área de T.H	Reconocer los requerimientos esenciales de los trabajadores, para llegar a la autorrealización profesional .	Analizar sus funciones a través de encuestas a los jefes inmediatos acerca de su personal a cargo, evidencia de trabajo mensual sobre sus actividades realizadas.	encuestas a los jefes inmediatos, revisión mensual de archivos físicos o digitales	No aplica
Asesorías pertinentes a los trabajadores	Área de T.H	Observación de percances que se identificaron en la empresa, enfocarse en sectores de mejora continua y un control de cada asesoría	Encuestar a los trabajadores de la empresa para control y acompañamiento a los empleados acerca de las asesorías	Útiles de oficina, espacio físico para cada asesoría pertinente.	\$500-\$1000por asesoría
Métodos computacionales	*Área de T.H *Área computacional	Localizar a una empresa especializada en sistemas computacionales	Seguimiento periódico del manejo del sistema, además identificar aspectos de mejora y si es posible, capacitaciones al personal.	computadoras y equipos especializados que el proveedor indique	\$6000 - \$8000
Selección del personal	Área de T.H	La implementación de empleadores con visión de innovación, inventiva, dispuestos a la atención al usuario.	Creación de una mejor estructura de selección de talento humano, en donde se incluyan pruebas de aptitudes, otras de conocimientos y que exista intervención del jefe inmediato del departamento.	Estructura de la contratación.	No Aplica
Programas de reconocimiento	*Departamentos de la empresa. *Departamento de talento humano	analizar al trabajador tanto de manera interna y externa en la organización, en cada una de las áreas o departamentos en que se desempeña.	Analizar sus funciones a través de encuestas a los jefes inmediatos acerca de su personal a cargo, evidencia de trabajo mensual sobre sus actividades realizadas.	encuestas a los jefes inmediatos, revisión mensual de archivos físicos o digitales	No aplica

5. Implementación de la planificación

Para la implementación de las estrategias determinadas, se necesitará de un solvente de trabajo por parte de los trabajadores, tanto en Quito como en Guayaquil, ya que permitirán intervenir en el cambio y mejora continua que Rapientrega S.A.

5.1. Responsables

El departamento de Recursos humanos será el principal encargado de la implementación estratégica y control continuo en el personal. Además, estará encargado de la reformulación de la visión, misión, valores y objetivos para así reestructurar la cultura organizacional. Es importante mencionar que este departamento será el responsable de las asesorías de los colaboradores, y ejercer seguimiento de las acciones, ejecutar un mejor prospecto en las bonificaciones el cual motive al trabajador a cumplir con las metas propuestas en la empresa. Este departamento será fundamental para la selección del nuevo personal, para así escoger al mejor talento y cumplir con las responsabilidades de cada cargo.

El reconocimiento es un instrumento importante para conseguir el apoyo de los trabajadores. Los empleadores no ejercen solo por el dinero, hacen que su experiencia laboral sea valiosa, que su dedicación en el trabajo sea apreciado.

5.2. Recursos

En el desarrollo se usaron algunos recursos fundamentales como el uso de la tecnología y el análisis 360 de la empresa como tal, que permitirán desarrollar las actividades seleccionadas en el plan estratégico y que de igual manera se encargaran de cumplir con las asesorías, seguimientos, por lo tanto, es fundamental tener los equipos y materiales adecuados, que son indispensables para las tareas seleccionadas.

De igual manera los demás departamentos y consultores deberán tener todos los mecanismos principales para la creación de estrategias dadas, estos serán los encargados de cumplir con las metas estipuladas.

Es importante la ejecución de un programa el cual permita abastecer a toda la red, para mejorar la comunicación, esto será con la colaboración de un profesional del área de sistemas para seleccionar la mejor opción y la más rentable para la compañía.

5.3. Metodologías

En lo que respecta a la planeación estratégica y la reestructuración de la cultura organizacional se centra en la elaboración de metas, principios, objetivos, se elaborará un seguimiento de la organización y entrevistas a profundidad, además de ello una lluvia de ideas con cada representante de cada área.

Con lo que respecta con el programa de proceso de selección y la implementación del intranet se centra básicamente en que se integrara un nuevo personal que esté ligado a los objetivos de la organización ya antes establecidos lo cual ayudara a la producción, esto lo haremos mediante herramientas de entrevistas, evaluaciones psicológicas y en otros documentos que se aplicaran para conocer más al nuevo colaborador. Por otro lado, al momento de implementar la intranet ayudara a la comunicación que se tiene de manera interna y se podrá trabajar en equipo.

6. Conclusiones

- El objetivo principal del análisis del caso Rapientrega ha sido el aprender sobre diversos puntos de enfoques, el cual se centra en que no solo es necesario enfocarse en la parte comercial de la empresa, hay que examinar diferentes puntos de la organización por más grande que sea, ya que existen nuevas empresas, nuevos competidores, los cuales llegan con una mejor oferta comercial en relación a la nuestra, por lo tanto la empresa deberá siempre estar enfocada en un entorno globalizado, es importante también la innovación, la mejora de procesos y la inversión en aspectos de mejora, ya que permitirán poder tomar las mejores decisiones ante cualquier tipo de problema.
- Mediante este caso también se concluye lo importante que es la cultura organizacional en las empresas, además de como este factor puede llegar a ser imprescindible en una organización, es importante preocuparse por los trabajadores, como estos se sienten en la empresa, además se deberá enfocar como mejorar día a día las relaciones que existen en los trabajadores.
- Se tendrá que plantear un mejor método de remuneración logrando que el colaborador pueda cumplir con sus metas. Además de establecer nuevos enfoques, asesorar pertinentemente al colaborador, para lograr los objetivos en la organización.
- Es importante que para el proceso de mejora continua sea imprescindible que la empresa invierta en los servicios de una empresa especializada en servicios de intranet para que provea un nuevo mecanismo el cual mejore la comunicación entre el personal de diferentes áreas.
- Al haber analizado el presente caso, se comprendieron diversos obstáculos que son comprendidos desde el ámbito organizacional hasta psicológico, además de identificar los departamentos que tendrán participación en el manejo de la empresa, por el bienestar de los colaboradores y el servicio en un negocio.

7. Recomendaciones

Para el presente caso se recomienda que tanto los directivos y jefes de Rapientrega pueda transmitir de la mejor manera todos los principios, acciones, valores, metas y objetivos que definirán la nueva cultura organizacional de la empresa, a través de la implementación de las estrategias.

Evaluación constante de diferentes aspectos de mejora en la empresa, para así poder implementar las estrategias ante cualquier eventualidad, logrando un mejor funcionamiento de Rapientrega, implementando un mejor ambiente laboral y un mejor servicio a sus clientes Capacitaciones al personal de manera recurrente, aumentando así la producción y capacidades de los empleadores, se recomienda

evaluar oportunidades y diversas estrategias que existan en el mercado, para poderlas implementar en la empresa.

Se recomienda una mayor preocupación por los empleados tanto en Quito y Guayaquil, y que estos ofrezcan sus opiniones sobre cómo mejorar problemas que existan en la empresa.

8. Bibliografía

- Caldera, O. Y. (2017). Planeación estratégica en organizaciones de la sociedad civil. Un breve análisis para el estado de Guanajuato, 337-338.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Díaz, J. E. (2016). Estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la Dirección de teleinformática de la gobernación del estado Mérida. Obtenido de redalyc:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553057362005/html/index.html>
- Erazo, C. (2018). Bienestar empresarial. Obtenido de
<https://miempresaessaludable.com/bienestar-emocional-articulo-que-es-la-teoria-x-y- McGregor/>
- Govea Cortés, A. G., Cabral Martell, A., Aguilar Valdés, A., Cruz Hernández, M. A., López Trujillo, R., & García Elizondo, R. (2016). Aplicación de la planeación estratégica y fundamento normativo en una empresa procesadora de carne. Revista Mexicana de Agronegocios, 390.



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, **Acosta Totoy Salma Fiorella** con C.C: #0925695199 autora del componente práctico del examen complejo: **Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 24 de febrero del 2021

f. _____

Nombre: Acosta Totoy Salma
Fiorella C.C:0925695199

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Reestructuración de plan estratégico, cultura organizacional y procesos de reclutamiento para el cumplimiento de objetivos de la empresa Rapientrega S.A.		
AUTOR(ES)	Salma Fiorella Acosta Totoy		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Bonilla Moran Luis Antonio, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de febrero del 2021	No. DE PÁGINAS:	16
ÁREAS TEMÁTICAS:	Proceso de Selección, Cultura Organizacional, Plan Estratégico.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Procesos de reclutamiento, Motivación, Clima Organizacional, Comunicación Organizacional, Estrategias organizacional, Competencia.		

RESUMEN/ABSTRACT:

En la realización del presente caso Rapientrega S.A se enfocó en esta empresa que se dedicaba al currier, la cual tiene presencia en Guayaquil y Quito, durante los primeros años esta empresa laboraba con normalidad, logrando siempre sus objetivos financieros preocupándose por sus colaboradores como invirtiendo en capacitaciones o en incentivos monetarios. Durante los últimos años vienen cruzando una crisis debido a que dejaron de cumplir sus objetivos porque los gerentes pensaron que como venían operando iban a seguir consiguiendo sus objetivos, lo que no tomaron en cuenta que el mercado de competencia crecía y brindaban otros servicios que los clientes pedían y Rapientrega S.A no lo tenía por lo que el cliente se iba con la competencia. Se

observaron que había muchos problemas con la cultura de la empresa, se inclinaban solo a pensar en la parte comercial, mas no en la innovación y en la mejora de procesos ya que solo pensaban en sus objetivos financieros mas no que el trabajador conozca la cultura que maneja la organización, por otro lado existían problemas con la planeación estratégica ya que esta fue una de las recomendaciones que les dio la consultora y la gerencia no se tomó su tiempo en revisar por lo que como actualmente les iba bien, decidieron que no era importante realizar el 100% de lo que se había recomendado, y por último su proceso de reclutamiento, en el cual se estaba seleccionando personal que no se acoplaba al perfil que la organización necesitaba para cumplir los objetivos.

ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 99-683-6829	E-mail: salma.acosta @cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.	
	Teléfono: +593-4- 2209210 ext. 1413 - 1419	
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL en la web):	