



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

Plásticos & más S.A y su líder autocrático.

AUTOR (A):

Villacrés Yupa, Selena Morelia

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTOR (A)

Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Villacrés Yupa, Selena Morelia** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicóloga Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, a los (15) del mes de (septiembre) del año (2017)



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Villacrés Yupa, Selena Morelia**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Plásticos & Más S.A. y su líder autocrático**. 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 (15) del mes de (septiembre) del año (2017)

EL AUTOR (A)

f. _____

Villacrés Yupa, Selena Morelia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTORIZACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Yo, **Villacrés Yupa, Selena Morelia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo**. Plásticos & más S.A. y su líder autocrático - cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los (15) del mes de (septiembre) del año (2017)

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Villacrés Yupa, Selena Morelia



Guayaquil, 11 de septiembre del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento [Plásticos & Más S.A y su líder autocrático.doc](#) (D30455179)
Presentado 2017-09-09 11:29 (-05:00)
Presentado por sele_villacres@hotmail.com
Recibido belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje Selena Morelia, Villacrés Yupa. [Mostrar el mensaje completo](#)
0% de estas 16 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: Plásticos y Más S.A. y su líder autocrático.

ESTUDIANTE: Selena Morelia Villacrés Yupa.

DOCENTE TUTOR: Psic. Belén Elizabeth Cabezas Córdova, Mgs.

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth, Mgs.
TUTOR(A)

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Psic. Carrillo Saldarreaga, Sofía Viviana, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ÍNDICE

RESUMEN (ABSTRACT)	VIII
INTRODUCCIÓN	9
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	10
1.1 Cultura Organizacional	10
1.2 Comportamiento Organizacional	14
1.3 Comunicación Organizacional	16
2. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS	19
2.1 Estructura	19
2.2 Procesos Organizacionales	22
2.3 Personal	24
3. Implementación de la estrategia	26
3.1 Responsables	26
3.2 Recursos	27
Conclusión	28
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	30

RESUMEN (ABSTRACT)

En el desarrollo de este trabajo se analiza la cultura, el comportamiento, la comunicación y el liderazgo que se ha venido manejando dentro de la Empresa Plásticos & más S.A, empresa encargada de la producción y comercialización de artículos de plástico para el uso doméstico e industrial desde hace aproximadamente 50 años.

Durante el presente trabajo se analizaron cuatro aspectos fundamentales como son la imagen o identidad, personal, producto y cliente, en base a estos aspectos se desarrolla el trabajo. Sin duda alguna, conocer la imagen o identidad, cómo se encuentra el personal, qué productos y clientes tienen, ha ayudado a identificar la cultura que han venido manejando durante estos últimos años Plásticos & más S.A, por ello para lograr a alcanzar el objetivo del estudio durante el presente trabajo se desarrollará estrategias en tres aspectos como son la estructura, personal y procesos.

Como miembro del área de talento humano, durante el desarrollo se sugerirá también se desarrollará los cambios que deberían incorporarse en los procesos de selección, gestión del desempeño y desarrollo del personal, debido al estudio realizado, por parte de los consultores de la organización, se ha considerado que se debe incorporar cambios en estos tres procesos importantes. Este diagnóstico está basado en varias teorías científicas, teorías que ayudan y esclarecen el panorama en donde se encuentra Plásticos & más S.A, y a donde debe llegar.

Palabras claves: Cultura organizacional, comportamiento organizacional, comunicación organizacional, estructura organizacional, liderazgo organizacional, imagen e identidad corporativa, producto, cliente, calidad y mejora continua, cambio organizacional.

INTRODUCCIÓN

La empresa Plásticos & más S.A, la cual fue originada por dos amigos muy visionarios: Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina en 1967, su mente visionaria logro que trabajarán sobre un componente muy poco empelado hasta entonces, el plástico y sus derivados. Los cuales entraron al campo doméstico e industrial con bastante facilidad.

Plásticos & más S.A. se encarga de la producción y comercialización de artículos de plástico para el uso doméstico e industrial. Las creaciones que se incorporaron en esta empresa, revolucionaron lo que hasta entonces se había utilizado en esa rama de la industria. Sin duda alguna su forma tradicional ha hecho que durante años se mantenga liderando el mercado.

El liderazgo autocrático, la falta de desarrollo organizacional la inconformidad del salario, los escasos beneficios y las inadecuadas instalaciones físicas ha provocado un estancamiento inevitable en la implementación de nuevas ideas. Esto también se debe a que los procesos, los métodos y sistemas organizacionales han venido siendo el mismo, produciendo una comunicación netamente centralizada.

Este trabajo se divide en diferentes partes, en la primera se desarrolla el diagnóstico inicial de la organización, analizando profundamente su cultura, comunicación y comportamiento organizacional, en la segunda parte se determina la estrategia tomando en cuenta los procesos y sistemas de la empresa con la finalidad de implementar el proceso de mejora continua en Plásticos & más S.A.

Por medio de este trabajo, ustedes como lectores se transportaran al mundo cotidiano de las empresas, problemas, situaciones y vivencias que son inevitables que no sucedan. Te invitamos a leer y ser parte de este caso de Plásticos & más S.A. con la finalidad que sean portavoz a los cambios y estrategias que se deben implementar.

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

Durante el diagnóstico que se realizó en el caso práctico se pudo evidenciar la existencia de varias problemáticas dentro de la Empresa Plásticos & más S.A, la cual se formó en Guayaquil en 1967, por dos amigos visionarios que incursionaron en el mundo del plástico y su derivado, donde gracias a sus grandes aptitudes pudieron entrar con mucha facilidad al mundo doméstico y de la industria.

1.1 Cultura Organizacional

Cultura, atento a su definición verbal – etimológica, es, pues, educación, formación, desarrollo a perfeccionamiento de las facultades intelectuales y morales del hombre; y en su reflejo objetivo, cultura es el mundo propio del hombre, en oposición al mundo natural, que existiría igualmente aun sin el hombre. (Altlerl, 2001, p. 15)

Como hace referencia Altlerl, la cultura es el perfeccionamiento de las facultades intelectuales y morales del hombre en la sociedad que se desempeña, pero si bien es cierto, la cultura no solo se encuentra en el lugar donde estudiamos, en el lugar donde vivimos, también se encuentra en el lugar donde trabajamos y es lo que se llama Cultura Organizacional.

La cultura organizacional, es un conjunto de elementos interactivos fundamentales, generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos, que cohesionan e identifican, por lo que deben ser enseñados a los nuevos miembros. "constructo cultura" podemos definirlo como "un conjunto de elementos interactivos fundamentales" (para nosotros: etnohistoria, creencias, valores, comunicación y productos), que son "generados y compartidos" por la organización al tratar de "alcanzar los objetivos" que justifican la existencia de la misma. La segunda parte de la definición se refiere a las "funciones básicas" de la cultura: cohesionar a la organización, además de identificarla y diferenciarla, por lo que todo el que pertenezca a la organización debe ser enculturado en la cultura propia de la organización. (Aguirre, 2012a, p. 86)

Haciendo referencia al caso, la cultura organizacional se ve reflejada en la empresa Plásticos & más S.A, en las normas, políticas, código de ética y principalmente en el manual de la organización donde se ve reflejado la misión, visión, valores, y metas. Como lo menciona Aguirre, estos factores son generados y compartidos por la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales.

La idea principal de estos dos empresarios, fue que tanto el personal interno como el cliente externo se identifique con los objetivos, valores y sobre todo la cultura que se estaba implementando en la empresa, es lo que la cultura lo llama “funciones básicas” según Aguirre, todo el que pertenezca a la organización debe ser enculturado en la cultura propia de la organización.

La empresa ha tenido tan solo tres directores desde sus inicios quienes a lo largo de años han logrado mantener a esta empresa entre las mejores del mercado local y nacional. El líder máximo, el Ing. Jorge Santisteban, ha sido el último director que ha pasado por la empresa, la cual ya lleva diez años ejerciendo el poder de líder y cabeza de organización. A pesar de ser una persona muy proactiva, ha tenido algunos inconvenientes en el poder manejar un adecuado liderazgo dentro la empresa, por el hecho de no tener junto a Él a las personas idóneas, el hecho de no tener una estructura organizacional bien definida y otros factores que han jugado en su contra y que más adelante lo iremos conociendo; pero es aquí donde se basa la problemática principal del caso

El tema del liderazgo, es un tema que va muy ligado a la cultura dentro de cualquier empresa u organización, porque son los líderes quienes se encarga en crear o destruir una cultura, por eso hace referencia a la siguiente cita Aguirre citado por Schein.

Las culturas empresariales son creadas por los líderes, y una de las funciones más decisivas del liderazgo, bien puede ser la creación, conducción y siempre que sea necesario la destrucción de la cultura. La cultura y el liderazgo, examinados de cerca, son dos caras de la misma moneda, que no pueden

ser entendidas por separado. (Aguirre citado por Schein, 2002b, p. 86)

Como hace referencia Aguirre citado por Schein, es el líder de la empresa, que en cierta manera influye en el comportamiento individual, grupal y organizacional de manera positiva o negativa en las percepciones, sensaciones y emociones de las personas. En este caso el líder máximo ha sido el Ing. Santisteban, pero que lastimosamente como se mencionó con anterioridad han jugado elementos en su contra, y en cierta manera le ha faltado ciertas características de un líder eficaz, el cómo saber influenciar en sus miembros, el cómo saber designar a las personas correctas para que creen equipos de trabajo, armar estrategias para implementar procesos de mejora continua. Pero como miembros del departamento de talento humano, seremos un aporte fundamental para que el Ing. Santisteban logre alcanzar sus objetivos y logre hacer que la empresa llegue a su máxima productividad.

A simple vista las características que presenta el Ing. Santisteban, es el de un líder autocrático como lo menciona los siguientes autores. “El liderazgo autocrático, este líder impone sus ideas sin tomar en cuentas las demás opiniones. Este tipo de líder es arbitrario e impositivo, puesto que impone métodos, opiniones y decisiones, originando insatisfacción en los subalternos” (Mamani Ferrer, Chugden Terrones, Tintaya Condori, Sánchez Mantilla, Salazar-López citado por Pérez, 2015, p. 3).

Pero, el hecho que el Ing. Santisteban ha venido dando prioridades en el mejoramiento de la imagen de la organización, situándose en un nivel de Status Quo dejando a un lado varios cambios y procesos necesarios para el mejoramiento de la productividad de Plásticos & más S.A. no quiere decir, que sea un líder que busca el mal de la organización, simplemente que es un líder que necesita apoyo de gente que este empapado de su misma visión.

La empresa ha venido teniendo inconvenientes en los últimos años para mantener su nivel de producción, teniendo en los últimos dos meses, un porcentaje mucho más bajo al de otros años. Es aquí donde comparamos las problemáticas, con los niveles que propone Schein a continuación.

El nivel 1: de Artefactos y creaciones, el nivel más visible de una cultura es el de sus producciones y creaciones, que viene dado por su entorno físico y social. Nivel 2. Valores, los valores organizacionales instituyen el deber ser organizativo, a partir de normas de convivencia, convenciones tácitas que emanan de la misma vida en relación. Nivel 3. Presunciones subyacentes básicas, cuando la solución a un problema sirve repetidamente a los fines organizativos, este se instituye. Aquellas presunciones que al comienzo fueron una hipótesis apoyada solamente por un presentimiento o un valor, llega a ser gradualmente entendida como una realidad. (Soria citado por Schein 2008, p. 24)

Indudablemente estos tres niveles en las cuales la cultura se divide según Schein, se hacen presentes en la problemática. En el nivel 1 de producción se ve reflejada en la decadencia de la empresa en los últimos 2 años, esto se debe a algunos factores que lamentablemente la alta gerencia no ha podido manejar, pese a que se ha venido manejando en un mercado poco competitivo y hayan incorporado al trabajo equipos con alta tecnología, pero el hecho de no tener la matriz unas adecuadas instalaciones físicas gracias a su gran antigüedad, ha afectado al buen mantenimiento del mismo. Dentro de este nivel también, hace referencia que las sucursales se encuentran en zonas apartadas, a gran distancia de las ciudades lo que también ha podido generar malestar y dificultad a los trabajadores al momento de realizar sus tareas.

Haciendo referencia al nivel 2 que menciona Schein los valores que poseen el personal son muy buenos, pero ellos se encuentran totalmente desmotivados, ya que hace algunos meses atrás han venido exigiendo un incremento salarial, un incremento de beneficios, cambio y ascenso de puestos, consideran que la monotonía ha invadido a la empresa Plásticos & más S.A; al ver esta situación durante años los empleados han inferido que su la falta de cambios está bien, sin conocer que los principales perjudicados

son ellos, aquí es donde se hace referencia al nivel 3 de las presunciones básicas según Schein.

1.2 Comportamiento Organizacional

Hoy en día, el estudio de la conducta y el comportamiento dentro de una empresa es fundamental para el crecimiento eficiente de la organización, lamentablemente hace años atrás era un tema que las organizaciones no prestaban atención, sin saber el terrible error que estaban provocando.

El Comportamiento Organizacional, según el autor es un campo de estudio que indaga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, tiene la finalidad de aplicar todo el conocimiento para mejorar la efectividad y eficacia de las organizaciones. (Robbins, 2009, p. 10)

Como menciona Robbins el C.O, es el encargado de estudiar las funciones que hacen los individuos dentro de la misma, y como su conducta o comportamiento repercute en la eficiencia y eficacia de la productividad. Sin duda alguna conocer, el comportamiento de los individuos, grupos y estructura a nivel organizacional aporta de manera significativa al conocimiento para que los procesos se realicen de manera rápida y eficaz.

En el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos como lo menciona Chiavenato el macro perspectiva del CO. Que hace referencia al comportamiento del sistema organizacional como un todo, en otras palabras al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El otro nivel es el macro del CO, que básicamente se basa liderar, en comunicar, liderar, plantear decisiones, se basa en el comportamiento de todos los grupos y los equipos de la organización. Y por último el Microperspectiva del CO. Que se basa en analizar el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. (Chiavenato, 2009, p. 10)

En relación al caso, el comportamiento a nivel individual, se ha podido notar que no ha sido el más adecuado durante algunos años; el líder el Ing. Santisteban, quien por 10 años se ha encargado de la empresa no ha

generado un plan de desarrollo profesional, ni incremento de sueldo ni de bonos, peor aún no ha ejercido un ascenso de puesto ni cambios de funciones, la mayoría de los trabajadores tienen más de 20 años en el mismo puesto creando una gran inconformidad al momento de realizar sus funciones generando desinterés y desmotivación por el trabajo.

El comportamiento a nivel grupal, se pudo observar que dentro de Plásticos & más S.A, se encuentra un directorio, quien lo preside el líder principal el Ing. Santisteban y está conformado por el gerente de producción el Ing. Francisco Solís, el gerente financiero el Eco. Mario Montenegro, el gerente de comercialización el Ing. Roberto Vintimilla, la gerente de Recursos Humanos la Psic. Mayra Pinto y el gerente de ventas el Ing. Fabricio Landívar, un trabajo en equipo que lamentablemente no se ha sabido manejar correctamente.

Dentro de la empresa existe una estructura centralizada, la cual el Ing. Santisteban ha sido como se lo mencionó con anterioridad un líder autocrático, que no ha permitido que los demás miembros del directorio tomen decisiones sobre los cambios y procedimientos que la empresa ha venido necesitando. El líder al saber que la competencia está aumentando, y los conflictos se han salido de sus manos, hizo una convocatoria a todo el personal de confianza y consultores de la empresa, para revisar procesos de hace 30 años atrás y poder realizar cambios en tres áreas: ventas producción y comercialización.

A nivel macro perspectiva del CO, como lo menciona Chiavenato hace referencia a que el líder no ha sabido gestionar de la mejor manera la cultura organizacional, El Ing. Santisteban junto a los miembros de su directorio han presidido la presencia del Ab. Luis Carvajal y del Lcdo. René Bermeo, quienes funcionan como consultores externos de la empresa, se ha observado que dentro de la empresa existe una estructura centralizada, esto quiere decir que todos los reportes pasan por la gerencia general, tomando el jefe máximo las decisiones; así mismo la estructura física de la matriz es muy antigua, por ello el área de producción está presentando una baja

producción, pese que se han incorporado al trabajo, equipos con alta tecnología. También a nivel organizacional Plásticos & más S.A. posee políticas y normas que no han sido actualizadas hace algunos años, por ello el primer paso que deben verificar los consultores son los alineamientos de políticas, normas y procedimientos que se ha presentado durante los 30 últimos años, el directorio dio su aprobación para que se incorporen cambios en sus procedimientos y así poder mantener la buena imagen y calidad de sus productos, que lo han caracterizado por años.

En resumen los niveles de C.O y el liderazgo están íntimamente relacionados, porqué sin un buen líder no sería posible el manejo correcto de los tres niveles del comportamiento organizacional. Es el líder quien conoce las actitudes, aptitudes, y quien le delega las funciones a sus subordinados; es quien crea los trabajos en equipo y tiene la facultad de tomar decisiones y así mismo delegarla; es el líder el receptor de los canales de comunicación quien siempre trata de retroalimentar a su personal y tenerlos al tanto de todos los cambios y actividades que se realizan; el líder es el portavoz del cambio y desarrollo organizacional así mismo es el protagonista en crear estrategias que les permita superar todos los obstáculos dentro de la organización.

Un buen líder orienta a todo su equipo y lo apoya incondicionalmente para que cada día sea mejor. “El liderazgo orientado al apoyo, tiende a mejorar los problemas de estrés laboral de los empleados mediante la comunicación con los subordinados respecto a sus problemas en el trabajo y a escuchar sus quejas” (Hernández Palomino, de Jesús Espinoza, Aguilar Arellano, 2014, p. 78). Un líder orientado al apoyo, es quien escucha los problema de su personal y de cierta manera ayuda para que los solucionen.

1.3 Comunicación Organizacional

Antes de empezar a conocer que es comunicación organizacional, es importante conocer primero que es comunicación y su vital importancia en el mundo organizacional.

“Comunicación es un proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito, a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo” (Ongallo, 2007a, p. 14).

Si bien es cierto, como lo menciona Ongallo, la comunicación es un proceso de transmisión que tiene como finalidad llegar a la otra persona para motivarla e informarla. En el mundo de las organizaciones la comunicación tiene su propio nombre se llama comunicación organizacional.

Enseade (2010) afirma que la comunicación organizacional se estructura por medio de mensajes. Una cadena comunicativa, cualquiera que sea su longitud, se articula mediante una serie de eslabones: los mensajes que se producen entre dos sujetos. Es obvio que en la Organización hay muchos mensajes circulando a través de soportes escritos o técnicos. (p.3)

Existen varios tipos de comunicación dentro del mundo organizacional. Claramente dentro de Plásticos & más S.A. existe una comunicación interna pero no es la más adecuada, como lo menciona a continuación el autor. “La Comunicación Interna abarca un amplísimo repertorio de mensajes que contribuyen a motivar a los miembros de una plantilla y a fortalecer su orgullo de pertenencia e identificación con la empresa” (Berceruelo, 2011, p. 75).

Los empleados hace algunos meses atrás han comunicado su desconformidad, en cuanto a su salario, sus escasos beneficios, y el no contar con un plan de carrera profesional. Como consecuencia la producción, las ventas y la comercialización han bajado por el simple hecho de no sentirse escuchados, peor aún valorados, su bajo desempeño ha sido notable al momento de realizar sus tareas.

La comunicación, que más predomina en la empresa, es la comunicación vertical descendente.

La comunicación vertical, descendente es la modalidad de comunicación más asociada al concepto de información. De hecho, la comunicación descendente pretende, como objetivo Fundamental, transmitir a los niveles inferiores de la organización instrucciones, datos, órdenes, sugerencias e informaciones de diversa índole que afectan a la labor que realizan estos últimos. (Ongallo, 2007b, p. 35)

Dentro de la empresa existe una comunicación vertical descendente debido a que el directorio cuenta con 5 departamentos que tienen a su cargo entre 15 a 50 colaboradores, en ellos existen supervisores, asistentes, auxiliares y trabajadores especializados en el área, ellos son los encargados de manera descendente darle la información a los demás empleados, las opiniones y sugerencias de los demás no son tomadas en cuenta, a la hora de tomar decisiones el líder máximo el Ing. Santisteban es el que tiene la última palabra.

El liderazgo es un proceso social que implica una relación con otros, una interacción entre las partes, en definitiva una comunicación bilateral. A través de este proceso, el líder persigue afectar y/o modificar, intencionalmente, los pensamientos y conductas de sus colaboradores, mediante la persuasión. Si se ha de desarrollar un liderazgo eficaz, es necesario acercarse a su ejercicio desde un enfoque comunicacional. (Garay, 2010, p. 62)

Un verdadero líder crea adecuados canales de comunicación con la finalidad que haya una retroalimentación de toda información y a su vez se pueda conocer en que procesos organizacionales están fallando y cuales deberían mejorar, es lo que lamentablemente el Ing. Santisteban no ha podido manejar durante sus años de posicionamiento como gerente de Plásticos & más S.A.

2. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS

2.1 Estructura

Antes de realizar las diversas estrategias, para mejorar las dificultades de la empresa Plásticos & más S.A. es muy importante mencionar que el problema principal dentro de la empresa es el liderazgo, porque es a aquí donde se derivan los demás problemas, pero antes de realizar estrategias para mejorar el liderazgo es necesario comenzar a realizar estrategias a nivel de estructura.

“La estructura organizacional es el conjunto de divisiones, funcionales y relaciones que le dan una característica orgánica operativa a la empresa, conformándola por departamentos y/o secciones diferenciados que operan y ejecutan procesos y procedimientos de forma coordinada hacia propósitos heterogéneos” (García, 2016a, p. 24). Con una correcta estructura organizacional los trabajadores de cada departamento tendrán una correcta visión de sus funciones y sus metas organizacionales.

Para erradicar los problemas, en primer lugar debemos de empezar en rediseñar o diseñar políticas de talento humano, donde se vea reflejado la elaboración de planes salariales, bonos, actividades que incentive al trabajador a lograr los máximos resultados, también se deberá implementar un plan de comunicación descentralizada donde la toma de decisiones venga desde la parte inferior de la estructura organizacional, otra política a implementar sería fomentar la imagen corporativa por medio de campañas publicitarias realizadas 1 vez cada 3 meses.

Es necesario que dentro de la organización se creen políticas donde se ejecuten planes de ascensos, para que ningún empleado pueda estar más de 5 años en el mismo puesto de trabajo, a su vez diseñar políticas de capacitación y desarrollo de carrera donde se le de esa valoración al trabajador provocando interés y compromiso en ellos, el periodo de la realización de estas políticas se deberán realizar en un periodo de 6 a 9

meses con ayuda de todos los colaboradores y el directorio encabezado por el líder máximo el Ing. Santisteban, esta es otra estrategia para ir fomentando el liderazgo dentro de la organización. La implementación de estas políticas permitirá que los empleados se sientan comprometidos asegurando un trabajo equitativo para cada uno de ellos; a su vez fomentaran seguridad de comunicación interna en todos los niveles, será clave al momento de realizar la selección del personal al ubicar al nuevo personal, desarrollara autoridad y el liderazgo será mucho más efectivo mejorando la imagen de la empresa.

Otra estrategia para llegar al personal seria realizar un Focus group. “El FG es una categoría específica siendo grupos de discusión que, como el nombre indica, están focalizados en un tema o en una serie de preguntas concretas, y su moderación es directiva” (Cabiria 2012, p. 131). Estas dinámicas grupales servirán de gran ayuda para poder levantar relaciones sólidas con todo el equipo de Plásticos & más S.A., es primordial que todo el directorio y los mandos dentro de la organización desarrolle habilidades intrapersonales (eficaz gestión de sí mismos) como interpersonales (con los demás). Con esta estrategia cada miembro se sentirá comprometido y a su vez permitirá que se alineen a la misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa.

Para ello, como miembro de talento humano se sugiere que lo primero que hay que realizar, es una reunión con el directorio de la empresa y sugerir una revisión minuciosa del manual de funciones de la organización, porque al parecer los trabajadores ya no tienen una visión tan clara de sus funciones y responsabilidades.

Tras el rediseño del manual de funciones se empezaría con las tres áreas más importantes a tratar que son producción, comercialización y ventas. Para ello, los principales encargados de refrescar esa información serán sus jefes inmediatos de cada departamento, quienes les darán el manual de funciones y responsabilidades a los subordinados que tienen a cargo.

Implementar estrategias de descentralización, dentro de Plásticos & más S.A. tendrá muchas ventajas que a continuación se las detallará.

“La descentralización permite que las decisiones sean tomadas por las unidades situadas en los niveles más bajos de la organización proporcionando un considerable aumento de eficiencia, porque: a) Los jefes están más cerca del punto donde se deben tomar las decisiones, lo que disminuye los atrasos causados por las consultas a los superiores distantes. b) Permite aumentar la eficiencia aprovechando mejor el tiempo y aptitud de los funcionarios, evitando que rehúyan la responsabilidad. c) Los altos funcionarios pueden concentrarse en las decisiones de mayor importancia, dejando las menos importantes a los niveles más bajos. d) Permite la formación de ejecutivos locales o regionales más motivados y más conscientes de sus resultados operacionales”, y por lo tanto acelera el desarrollo de los procesos dentro de unas circunstancias funcionales de mayor autosuficiencia, eficiencia, rapidez, liderazgo, responsabilidad, motivación y capacidad competitiva. (García, 2016b, p. 23)

Todas estas ventajas, se logrará si se implanta la descentralización dentro de Plásticos & más S.A. como primer punto para implementar esta estrategia es hacer un estudio para saber quiénes están más capacitados y aptos para delegarles autoridad, es dispensable que durante el proceso se realice una guía de todas las actividades que se realiza en el trabajo para conocer que hay que modificar durante el proceso, esto permitirá conocer todas las ideas e iniciativas de los jefes y subordinados; otro paso será comenzarles a delegar compromiso, será una manera para que los colaboradores y subordinados se sientan tomados en cuenta y a su vez comprometidos con la organización. El siguiente paso es tomar las decisiones de forma ordenada, responsable, precisa, racional y juiciosa y preguntarse si cuentan con los recursos financieros, humanos y tecnológicos y por ultimo armar un cronograma de todas las tareas y funciones y detallar sus fortalezas, sus debilidades y su periodo a realizar. Esta estrategia no es fácil, pero con la colaboración de todo el personal se logrará implementar en un período de 6 meses.

2.2 Procesos Organizacionales

El primer proceso a realizar en la empresa Plásticos & más S.A. es el proceso de Evaluación de Desempeño.

La Evaluación de Desempeño en ocasiones genera estrés y malestar entre los trabajadores, pero cuando el diseño es el correcto, se transforma en una potente herramienta para alinear a los trabajadores en cómo conseguir los objetivos. Al identificar los conocimientos, las funciones y responsabilidades principales de cada cargo, se deben seleccionar aquellos aspectos que son centrales en el quehacer del trabajador y la relación de estas funciones con indicadores de resultados. (Mogollón Rey, Escobar Florez, Hernández Ladino, Páez Espitia, Castañeda Camacho, Castañeda Camacho, 2013, p. 3)

Con una correcta Evaluación de Desempeño, que se realizará una vez al año se podrá medir con exactitud el rendimiento que los colaboradores han presentado, gracias a este proceso se podrá valorar la importancia y el gran aporte que tiene cada empleado dentro de la empresa; así mismo con este proceso se dará a conocer los puntos en los que se necesita mejorar para implementar luego una respectiva retroalimentación. Las cadenas de comunicación mejoraran proporcionando ascensos, incentivos, y bonificaciones a su vez se detectarán las respectivas necesidades de capacitación tiene cada uno de los colaboradores.

Pero sobre todo, gracias a una correcta evaluación de desempeño se podrá realizar una implementación de reingeniería de procesos. "Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicios y rapidez.» (Rafoso Pomar, Artiles Visbal citado por Hammer, 2011, p. 30)

En Plásticos & más S.A. las ventas al cierre del año 2016, descendieron en 30000 mil dólares, los costos y gastos operativos son de más de 1'000.000 dólares, distribuidos en materiales, nómina, indirectos y servicios generales

con los porcentuales siguientes: 40, 30, 20 y 10 respectivamente. Con este proceso se realizará un análisis de la situación económica actual de la empresa, enfocados principalmente en las tres áreas principales a tratar: ventas producción y comercialización. Gracias a este proceso se reducirá costos innecesarios, se creará estrategias de calidad, servicio y rapidez del producto, mejorando la imagen de la empresa.

Por ello, se implementará una estrategia de compensación y remuneración que les permita a todos los empleados recibir su aumento de salarios que por meses lo vienen solicitando y no se les ha sido otorgado, esta estrategia de remuneración se dará gracias a la reingeniería de procesos y tendrá un periodo de 2 a 3 meses de su planificación.

Otro proceso a realizar es un adecuado Reclutamiento y Selección del personal interno y externo, como miembro de talento humano me encargaría de realizar una preselección correcta, una vez realizado los pasos correspondientes, es muy importante que al momento de seleccionar un nuevo personal, hay que recordarles que la empresa está pasando por un proceso de Reingeniería y explicarle su situación actual. En el caso de la selección interna para conocer cuáles son las personas que no se están adaptando al cargo una vez hecho ese campo se realizara un correcto proceso de inducción.

La inducción es el esfuerzo inicial de la organización para los nuevos colaboradores en donde les informa sobre la empresa, el puesto y el grupo de trabajo. Se incluye como propósito básico la explicación de la situación del trabajo, el departamento y la empresa, dando a conocer políticas y reglas de la empresa, entre otra información, con el fin de lograr una rápida adaptación del nuevo colaborador a la organización, pues los programas de inducción de gran manera contribuyen al éxito tanto de los empleados como de las organizaciones. (Rivera, 2012, p. 30)

Durante este proceso, los nuevos empleados se instruirán de las normas, políticas y ética de la empresa; así mismo de la visión, misión, valores de la organización, se empaparán de las responsabilidades y funciones del cargo.

Una vez que el nuevo empleado este empapado de la cultura de la organización se realiza un proceso de socialización, con la finalidad que adapte como propia la cultura de la empresa.

2.3 Personal

Es muy importante que cada uno de los colaboradores se encuentre alineado a los objetivos y metas organizacionales como antes ya se lo había mencionado. En la actualidad la empresa cuenta con 3260 colaboradores, los cuales están conformados por 1800 varones y 1460 mujeres con personal de más de 20 años en el puesto. Para ello se implementará una estrategia de comunicación interna, una de las estrategias es reunirse una vez al mes para tratar temas de interés común.

Otra estrategia para mejorar la comunicación como miembro de talento humano sería realizar dos veces al mes mañanas recreativas y realizar una cartelera de los cumpleaños de todos los meses del año estas estrategias sin duda alguna mejorara efectivamente los canales de comunicación entre los colaboradores y a su vez desarrollando su desempeño y productividad.

La creación de plataformas virtuales como Facebook, LinkedIn, correos corporativos, sistemas de mensajes internos, serán de mucha ayuda para poder mejorar los canales de comunicación transmitiendo todo tipo de información, por compleja y extensa que sea, pero no es menos cierto que la comunicación persona a persona siempre será la mejor forma de hacerlo. La creación de estas plataformas virtuales se las designará a expertos en el área en un periodo de 2 a 3 meses.

Por medio del diagnóstico de necesidades, realizado en la evaluación de desempeño se darán charlas de capacitación sobre temas como: comunicación efectiva, motivación enfocada al éxito, capacitación de cómo ser un buen líder y capacitación sobre inteligencia emocional. Estas capacitaciones se la realizará una vez tres veces al mes por un periodo de 4

meses, para luego realizar retroalimentación de los conocimientos aprendidos.

Otra de las estrategias a realizar como miembro de talento humano es crear un plan de desarrollo profesional. Solo si una empresa tiene a su capital humano bien capacitado, bien instruido y motivado, solo en ese momento lograrán el éxito. Este plan de desarrollo se lo realizara en un periodo de 2 meses donde primero se levantara un diagnóstico de necesidades para saber en qué área ser tratada por los empleados.

Dentro del plan de desarrollo, el personal de las tres áreas primordiales las cuales son ventas, producción y comercialización; serán las tres a capacitar principales en temas de calidad, productos, servicio al cliente entre otros temas que necesitan ser reforzados.

Otra estrategia a modificar es un modelo de liderazgo en la cual vea al grupo como es en la actualidad y al estilo que se propone llegar, se debe plantear preguntas como ¿Cuáles son las fortalezas del grupo, y cómo ellas encajan en nuestra visión? ¿Cuáles son sus dificultades? Comparando nuestra visión con la realidad del grupo, se podrán elegir las áreas en las cuales el grupo como un todo puede utilizar el desarrollo del liderazgo.

El modelo a implementar será un liderazgo transformacional según Bass y Avolio, la eficacia del líder es vista a través de cuatro. 1.- El logro de la satisfacción de las necesidades laborales de los colaboradores. 2.- Conocimiento de las necesidades del colaborador en los altos niveles administrativos. 3.- La contribución de los colaboradores al desempeño de la organización y 4.- El desempeño del líder como miembro de un equipo de trabajo. (Mendoza Torres, Ortiz Riaga citado por Bass y Avolio, 2006, p. 129)

La implementación de este estilo de liderazgo ayudará que el rendimiento de los empleados mejore, la primera actividad a realizar para implementar este estilo de liderazgo, será la realización de charlas de motivación por parte de

los directivos, esta actividad es clave para fomentar el liderazgo transformacional, realizar también mañanas recreativas una vez al mes donde se puedan juntar todo el equipo de trabajo con la finalidad de generar confianza y respeto; otra estrategia para fomentar e implementar este estilo mismo comenzar a designarles trabajos de mayor peso a los colaboradores para que se sientan comprometidos al momento de realizar sus funciones.

3. Implementación de la estrategia

3.1 Responsables

Los principales responsables para la implementación de las estrategias es el líder máximo el Ing. Santisteban y todo su directorio que está encabezado por el Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Ventas, Gerente de producción, comercialización y el Gerente financiero en conjunto de todo el personal de Plásticos & más S.A.

El Ing. Santisteban quien supervisa la implementación de las nuevas estrategias, procesos, políticas y nuevos sistemas dentro de la empresa, el gerente de recursos humanos, es quien determinará el diseño e implementación de las políticas enfocadas a los beneficios y bonos de los colaboradores, a los planes e incentivos, plan de carrera, a la reestructura del aspecto físico de la empresa, al mejoramiento de la estructura y al mejoramiento de la comunicación organizacional.

El gerente de ventas será quien supervise a su equipo, es el encargado de tenerlos totalmente capacitados y entrenados al momento de llegar al cliente y poder armar estrategias para vender de una manera más innovadora, donde se pueda convencer al cliente que el producto es el mejor del mercado y vuelvan a consumirlo.

El gerente de comercialización será el encargado de realizar y supervisar estrategias de nuevas publicidades y nuevos productos que lleguen al cliente, también será el encargado de buscar un producto nuevo basado a las necesidades del consumidor, así es el encargado de crear promociones es decir un buen producto a un muy buen precio.

El gerente de producción será el encargado principalmente de velar por la estabilidad y mejoramiento físico de la matriz dentro de la empresa para que los colaboradores se sientan a gusto dentro del lugar de trabajo, y el financiero el encargado de mover todas las piezas y el encargado de distribuir el dinero para que realicen las estrategias.

3.2 Recursos

Los principales recursos que se utilizarán es el recurso humano, ya que este es un trabajo de todos, no solo de del gerente general en conjunto de su directorio. Sin duda alguna un buen líder fomenta la participación de todo equipo de trabajo y hacen que sus opiniones sean tomadas en cuenta.

Otro recurso que se utilizará es el recurso material, debido que para la implementación de las estrategias se necesitan equipos para el mejoramiento de las instalaciones de la nueva matriz, así mismo materia prima para procesar los nuevos productos para la exposición del mercado

Finalmente, el último recurso a utilizar es el recurso financiero; es decir el dinero y el presupuesto que se va a gastar durante la implementación de todas las estrategias siempre y cuando llevando un registro de todo lo que se está llevando a cabo.

3.3 Metodología

Las dos metodologías a utilizar serán cualitativa y cuantitativa, porque durante el proceso se utilizará la encuesta y entrevista realizadas a todas las personas implicadas durante el proyecto con la finalidad de poseer una base teórica y metodológica de lo que está pasando y por donde debemos empezar.

Conclusión

A lo largo de la presente investigación se logró concluir que las bajas ventas la empresa de Plásticos & más S.A se ha debido por la inadecuada ejecución de liderazgo por parte del Ing. Santisteban, porque no ha contado con el personal de apoyo idóneo para cumplir con sus funciones de liderazgo.

Las personas idóneas en construir y así mismo destruir una cultura es el verdadero líder, sin la ayuda de un buen líder una cultura organizacional no sería posible, porque es el líder quien se encarga de mantener la imagen de la organización, es el que se preocupa por el producto, la marca y sobre todo en satisfacer al cliente, es el encargado de ejercer los canales adecuados de comunicación para que sus subordinados tengan claro las tareas, funciones y objetivos que deben de alcanzar y es el que hace las retroalimentaciones necesarias cuando se lo amerita.

Así mismo el líder maneja todos los niveles de comportamiento, el nivel organizacional, grupal e individual, es la persona que forma una correcta estructura organizacional, donde las funciones, tareas y líneas de responsabilidades estén bien distribuidas, pero sobre todo que se maneje una estructura descentralizada donde tanto los niveles superiores e inferiores tengan la oportunidad de poder dar su punto de vista y sugerencias hará que todo el personal se sienta escuchado, motivado, alentado reflejándose los resultados en su buena productividad.

El verdadero líder capacita a todo el personal, desarrollando estrategias de cambios y es el encargado de mover las piezas en toda la organización y en decidir quién es el que está aportando y quien no esto se logra con la ayuda de una evaluación de desempeño que se la puede realizar una vez al año.

Las estrategias de desarrollo profesional, incremento salarial, ascensos e incentivos son cambios necesarios para el mejoramiento del desempeño del personal especialmente una estrategia necesaria para que las tres áreas

principales ventas, producción y comercialización se encuentren motivadas y ejerzan una mejora en su desempeño.

Finalmente, implementar un proceso de reingeniería, de mejora continua ayudara que muchos cambios se desarrollen dentro de la empresa con la finalidad de crear productos de calidad, mejorar la imagen y sobre todo satisfacer las necesidades tanto del cliente interno y externo y poder lograr ser líderes número uno en el mercado de la industria de plásticos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aguirre Baztan, S.Á.(2002a). *La cultura de la empresa*. Rev. Mal-Estar Subj. 2(2), 86-122. Recuperado de:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482002000200005
- Aguirre Baztan, S.Á.(2002b). *La cultura de la empresa*. Rev. Mal-Estar Subj. 2(2), 86-122. Recuperado de:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482002000200005
- Amoròs, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas* Escuela de Economía USAT. 154-276. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/81.htm>
- Altlerl, A. (2001). ¿Qué es cultura?. *La lámpara de Diógenes*. Revista Semestral de filosofía, 2(004), 15-20. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/844/84420403.pdf>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa*. Clave y desafío. Asociación Española de Dirección y Desarrollo de personas. (75 - 200). Recuperado de:
<http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Cabiria, T. (2012). *El "focus group": nuevo potencial de aplicación en el estudio de la acústica urbana* Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social. 12 (2), 3-152. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/537/53723279006.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *La dinámica del éxito en las organizaciones. Comportamiento organizacional*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (10- 546). Recuperado de:
<file:///C:/Users/Stalyn/Downloads/Comportamiento-Organizacional-Idealberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Ensedede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*.Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña. Recuperado de:
<http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- García, Y. (2016a). *Estrategias para la descentralización en la toma de decisiones gerenciales, en empresas pymes constructoras*. Fundación universidad de américa facultad de educación permanente y avanzada especialización en gerencia de empresas constructoras. 24-106 Bogotá d.c. recuperado de:

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/607/1/80020478-2016-2-GEC.pdf>

García, Y. (2016b). *Estrategias para la descentralización en la toma de decisiones gerenciales, en empresas pymes constructoras*. Fundación universidad de américa facultad de educación permanente y avanzada especialización en gerencia de empresas constructoras. 24-106 Bogotá d.c. recuperado de: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/607/1/80020478-2016-2-GEC.pdf>

Garay, M. (2010). *Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder*. Centro de Estudios en Diseño y Comunicación, pp 62-72 ISSN 1668-5229. Recuperado de: <file:///C:/Users/Stalyn/Downloads/Dialnet-ComunicacionYLiderazgo-5370253.pdf>

Hernández et al. (2014). *Influencia del comportamiento del líder en el desarrollo de los recursos humanos*. Revista internacional Administración & finanzas. 7(6), 78-90. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v7n6-2014/RIAF-V7N6-2014-6.pdf>

Mamani et, al. (2015). *Liderazgo Burocrático*. Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, 3(9), 17-32 Recuperado de: <file:///C:/Users/Stalyn/Downloads/422-2151-1-PB.pdf>

Mendoza Torres, M. Ortiz Riaga, C. (2006). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresa*. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. 14 (1), 128-134 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>

Mogollón, et, al. (2013). *Manual de Evaluación de Desempeño*. Ishi Intercol. 3-15 Recuperado de: <http://www.actiweb.es/ishiintercol/archivo2.pdf>

Ongallo, C. (2007a). *Manual de comunicación*. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 14-55 Recuperado de: <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>

Ongallo, C. (2007b). *Manual de comunicación*. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 35-55 Recuperado de: <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>

Salazar et, al. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral* ACIMED, 20(4), 67–

75. Recuperado

de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Segura et, al. Soria, R. (2008). *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional en México*. Archivo PDF. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/432/La%20cultura%20segun%20Schein.htm>

Rafoso Pomar, S. y Artilles Visbal, S. (2011). *Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones*. Ciencias de la Información. 42(3). 30-37. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181422295004.pdf>

Rivera, S. (2012). *Los procesos de reclutamiento, selección, inducción, para la inmobiliaria, arroche mercadeo de inmuebles*. Tesis. Universidad San Carlos, Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4181.pdf

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Archivo de PDF.10(755). Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Villacrés Yupa, Selena Morelia**, con C.C: # **(0954128203)** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Plásticos & Más S.A. y su líder autocrático**, 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: **Villacrés Yupa, Selena Morelia**

C.C: **0954128203**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Plásticos & Más S.A. y su líder autocrático		
AUTOR(ES)	Selena Morelia Villacrés Yupa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Belén Elizabeth, Cabeza Córdova		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía y letras, ciencias de la educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Lcda. Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	35
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura Organizacional, Comunicación Organizacional, Comportamiento Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura Organizacional, Comunicación Organizacional, Comportamiento Organizacional, Imagen, productos, clientes, Liderazgo Organizacional		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En el desarrollo de este trabajo se analiza la cultura, el comportamiento, la comunicación y el liderazgo que se ha venido manejando dentro de la Empresa Plásticos & más S.A, empresa encargada de la producción y comercialización de artículos de plástico para el uso doméstico e industrial desde hace aproximadamente 50 años. Durante el presente trabajo se analizaron cuatro aspectos fundamentales como son la imagen o identidad, personal, producto y cliente, en base a estos aspectos se desarrolla el trabajo. Sin duda alguna, conocer la imagen o identidad, cómo se encuentra el personal, qué productos y clientes tienen, ha ayudado a identificar la cultura que han venido manejando durante estos últimos años Plásticos & más S.A, por ello para lograr a alcanzar el objetivo del estudio durante el presente trabajo se desarrollará estrategias en tres aspectos como son la estructura, personal y procesos. Como miembro del área de talento humano, durante el desarrollo se sugerirá también se desarrollará los cambios que deberían incorporarse en los procesos de selección, gestión del desempeño y desarrollo del personal, debido al estudio realizado, por parte de los consultores de la organización, se ha considerado que se debe incorporar cambios en estos tres procesos importantes. Este diagnóstico está basado en varias teorías científicas, teorías que ayudan y esclarecen el panorama en donde se encuentra Plásticos & más S.A, y a donde debe llegar.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +59378871254	E-mail: sele_villacres@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Cabezas Córdova, Belén Elizabeth		
	Teléfono: +593-4-(979935892)		
	E-mail: belen.cabezas@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):			