



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

“Plásticos S.A. con una visión al cambio organizacional”

AUTOR (ES):

Leyton Pluas Tabata Samantha

**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 CIENCIA DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Leyton Pluas Tabata Samantha**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Psic. Cabezas Córdova Belén Elizabeth Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, 15 de Septiembre, del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Leyton Pluas Tabata Samantha**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Plásticos S.A. con una visión al cambio organizacional** 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, 15 de Septiembre del 2017

EL AUTOR (A)

f. _____

Leyton Pluas Tabata Samantha



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA CIENCIA Y LETRAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Leyton Pluas Tabata PLuas**

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 S.A. con una visión al cambio organizacional**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 15 de Septiembre del 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____

Leyton Pluas Tabata Samantha



Guayaquil, 11 de septiembre del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND

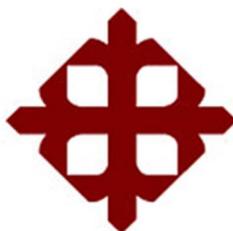
Documento [PLÁSTICOS S.A CON UNA VISIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL.docx](#) (D30409633)
Presentado 2017-09-06 18:14 (-05:00)
Presentado por samy-stlp94-@hotmail.com
Recibido belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje TABATA SAMANTHA LEYTON PLUAS [Mostrar el mensaje completo](#)
0% de estas 16 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: Plásticos S.A. con una visión al cambio organizacional.

ESTUDIANTE: Tabata Samantha Leyton Pluas

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

FIRMA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIA DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psic. Cabezas Cordova Belèn Elizabeth Mgs.

TUTOR(A)

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Psic. Carrillo, Sofía Viviana Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ÍNDICE

I.	RESUMEN.....	VIII
II.	INTRODUCCIÓN.....	9
III.	UNIDAD # 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
1.1.	Cultura organizacional.....	10
1.2.	Comportamiento organizacional.....	13
1.3.	Liderazgo organizacional.....	15
1.4.	Comunicación interna.....	16
IV.	UNIDAD # 2 DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	17
2.1.	Estructura.....	17
2.2	Procesos	19
2.3	Personal	20
V.	UNIDAD # 3 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS	22
3.1	Personal	22
3.2	Recursos	24
3.3	Metodología.....	25
VI.	CONCLUSIONES.....	26
VII.	RECOMENDACIÓN.....	27
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	28
IX.	ANEXO: Matriz FODA	31

I. RESUMEN

El presente trabajo se basa en la conceptualización de variables de cultura, comportamiento, comunicación y liderazgo, las cuales fueron analizadas y abordadas a través de citas por diferentes autores con la finalidad de dar una argumentación sostenible para realizar un enlace entre los conceptos y los problemas encontrados en la organización Plásticos & más S.A.

En la primera unidad se describe el proceso de diagnóstico que consiste en identificar en las variables mencionadas los factores internos que se dan dentro de la organización y factores externos que se generan fuera de la organización, en relación al análisis FODA que determina las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas estableciendo una brecha entre la situación actual y la situación que se desea llegar.

En la segunda unidad se aborda sobre la implementación de estrategias en tres niveles: estructura enfatizando a la composición de los departamentos; procesos determinando el funcionamiento de las actividades laborales; y personal enfocado a las condiciones en que producen, donde el profesional de la rama psicología organizacional implementa conocimientos teóricos a la práctica a través de intervención dando a los problemas internos y externos que se han identificado en el FODA en el cual se ha utilizado de apoyo para detectarlas de manera eficaz.

Palabras claves: (*cultura Organizacional, comportamiento organizacional, liderazgo organizacional y comunicación interna*)

II. INTRODUCCIÓN

La organización Plásticos & más S.A., fundada en la ciudad de Guayaquil en el año 1967, esta fue creada por Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina quienes analizaron el mercado y determinaron la necesidad de convertir la materia prima en productos de uso doméstico utilizando el material plásticos y derivados.

Se caracteriza por comercializar y mantener la buena imagen de los productos de uso doméstico como: bandejas, vasos, platos, comedores y sillas; uso industrial como: tanques elevados de agua potable, tubería de desagüe y eléctrica; productos que entraron con bastante facilidad en el mercado laboral. Se considera macro, es decir, una organización grande debido a que está compuesta por 3260 colaboradores, la matriz está ubicada en ciudad de Guayaquil, contiene 1800 varones y 1460 mujeres que están distribuidos en todas las sucursales a nivel nacional.

La estructura en el inicio se encontraba compuesta por tres directores: Carlos Plata Romero, César Vanoni Medina y el Ing. Santisteban quien ingreso a la organización hace diez años y es quien la preside en la actualidad junto a la Psic. Mayra Pinto en el área de Recursos Humanos; Eco. Mario Montenegro en el área Financiera; Ing. Roberto Ventimilla en el área de comercialización; Ing. Francisco Solís en Producción; y el Ing. Fabricio Landivar en Ventas; en las que cada área tiene entre 15 a 20 colaboradores.

En los inicios la organización tenía un estatus alto en cuanto al nivel económico porque se mantenía estable en el mercado debido a que era una línea reconocida por todo el país y tenía poca competencia, a diferencia de la actualidad que los procesos no funcionan de la misma manera ya que las ventas han disminuido y la competencia ha crecido. Los directores han dado la aprobación para que se tomen medidas correctivas contratando a consultores externos que ayuden a identificar junto con un profesional en la rama de psicología organizacional los diversos problemas mediante técnicas de diagnóstico y buscar la solución mediante técnica de estrategias.

III. UNIDAD # 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Es el encargado de analizar los factores internos y externos, denotando en las fortalezas la capacidad de producir, en las debilidades los factores de conflictos que generan diversos problemas, en las oportunidades la apertura de vías de desarrollo y en las amenazas interactuar con la competencia e implementar estrategias de crecimiento dentro de la organización, apoyándose en la matriz FODA en Plásticos & más S.A.

1.1. Cultura organizacional

Es considerada parte de la fundación de una organización con o sin fin lucrativo incorporando valores, normas y políticas impuestas por la directiva, con la finalidad de ser implementados y transmitidos para crear compromiso entre los colaboradores y la organización.

La cultura en Plásticos & más S.A. se formó por Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina, personas visionarias quienes tuvieron la idea de emprender en el mercado industrial con la transformación de materia prima como el plástico y sus derivados para efectuar un producto de calidad y consumo doméstico de los clientes externos.

En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción. (Soria, 2008, p.2)

Esto significa que cuando son correctamente compartidos los valores, normas y políticas, se genera un ambiente confortable en el cual los colaboradores aportan con la capacidad de desarrollar una actividad, ya sea individual o grupal, teniendo un proceso de cooperación e interacción, donde exponen diversos criterios constructivos gestionando una comunicación eficaz entre todos los miembros que componen a la organización para alcanzar un mayor nivel de rendimiento y producción.

Es evidente que bajo la dirección de los fundadores Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina la organización Plásticos & más S.A. en sus inicios presentaba una cultura estable denotando que era fuerte debido a que se preocuparon por impartir los valores, normas, políticas, misión y visión no solo a nivel de sus colaboradores sino también al entorno en cuanto a sus proveedores comprando el material de calidad como el plástico y sus derivados y clientes externos brindado un servicio de calidad, cubriendo necesidades y generando satisfacción. Principalmente en el entorno inculcaron valores de negocios, lo cual resulto rentable a la producción inicial en la gestión de transformación de la materia prima a un producto de consumo doméstico e industrial que significativamente tuvo una excelente acogida por los cliente externo, lo cual hizo que la organización sea reconocida a nivel local y nacional.

Para generar estabilidad interna en las organizaciones es indispensable conocer y compartir las características de una cultura bien estructura, de tal manera que cree un interés en los colaboradores para adaptarse y comprometerse con todo lo que demanda la misma.

El autor Kafka hace énfasis a que una cultura demanda características que son importantes para mantenerla compartida entre sus miembros que la conforman y los nuevos por integrarse. Se conforma por siete las cuales son: la Innovación y toma de riesgos, Atención a los detalles, Orientación a los resultados, Orientación a la gente, Orientación a los equipos, Dinamismo, Estabilidad (Kafka, 2011, p.513).

En particular las características mencionadas, son esenciales para contribuir a un mejor desarrollo de cultura e impartirla de manera satisfactoria para que los colaboradores se sientan conforme, sin embargo en la directiva del Ing. Jorge Santisteban de la organización Plásticos & más S.A. no se evidencia estos componentes, ya que el personal laboran sin importar cumplir el objetivo, por inconformidades de crecimiento y profesionalismo laboral.

En fin es indispensable saber actualmente qué tipo de cultura gestiona la organización Plásticos & más S.A. En el mercado global existen dos tipos de

cultura que se ven inmersos en la mayoría de las organizaciones las cuales son fuerte y débil.

En una cultura fuerte, los valores fundamentales de la organización son compartidos por muchos individuos y se adoptan de forma intensa. Cuanto más miembros acepten los valores fundamentales y mayor sea su compromiso, más fuerte será la cultura y mayores influencias habrá sobre el comportamiento de sus integrantes, ya que la intensidad y alto grado en que se comparten sus valores crean un ambiente con un gran control del comportamiento. (Kafka, 2011, p.514)

La organización Plásticos & más S.A. impartió su marca de productos de consumo doméstico a nivel macro, lo que hizo que sea reconocida por todo el país, por haber crecido en un mercado permanente y no muy competitivo, en los inicios bajo la dirección de Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina, se consideraba una cultura fuerte porque tuvo un desarrollo eficaz, que a pesar de épocas duras se las supero a la buena imagen y calidad de los productos.

La cultura débil es aquella que no tiene definido claramente, ni integrado sus valores, los miembros de la organización se guían en base a sus propios preceptos o se sub-agrupan, no hay trabajo en equipo ni lo hacen con un solo fin ya que es una cultura sin lineamientos fijos a seguir por lo que no tienen la oportunidad de desarrollar ideas innovadoras. En este tipo de cultura el control es generalmente ejercido por controles absolutos. Son organizaciones con alta rotación de personal y usualmente la prioridad de la empresa es el nivel de producción más no el bienestar del personal. (Falcones, 2014, p.7)

Es evidente que bajo la dirección del Ing. Jorge Santisteban, en la organización Plásticos & más S.A la cultura que se está gestando es débil, a pesar de que es una persona que se preocupa por la calidad del producto, el ambiente laboral denota se proactivo. Esté presenta un liderazgo de autoridad, en donde las decisiones solo se toman desde la gerencia y el resto de colaboradores no participan de esta, otro factor que influye en la cultura bajo el liderazgo del director Jorge Santisteban, es la inexistencia de un plan de carrera para que los colaboradores puedan innovar sus ideas con un previo proceso de aprendizaje y así alcanzar el éxito organizacional.

La cultura burocrática es una organización en la que se pone énfasis en las reglas, políticas, procedimientos, cadena de mando y toma de decisiones

centralizada. Es un claro ejemplo de lo que se evidencia en la dirección del Ing. Jorge Santisteban, ya que cumple su mandato con autoridad concentrándose en la producción y no las condiciones en que los colaboradores producen. (Konopaske, 2011, p. 401)

También existe problemas en las instalaciones físicas de la empresa matriz particularmente son muy antiguas, no ha existido un cambio o rediseño que permita al colaborador tener mayor comodidad al momento de realizar su labor, es decir no genera resultados, por ende no se visualiza la innovación y se prescribe que la cultura está muy ligada a costumbres antiguas, trayendo consecuencia de riesgos psicológicos, psicosociales y físicos.

1.2. Comportamiento organizacional

Es el encargado de analizar los factores extrínsecos e intrínsecos del individuo, grupos y organización, con la finalidad de observar las conductas favorables y no favorables que se emplean en determinadas situación diagnosticando los tipos de ambientes laborales.

En ese marco, el comportamiento organizacional, es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando en ello, la eficacia en las actividades de la institución el hombre por naturaleza es un ser inminentemente social y tiende a relacionarse con otras personas, estableciendo grupos en la escuela, en su zona donde vive y por supuesto, en su trabajo. Los grupos son espacios donde interactúan dos o más personas que trazan objetivos particulares. (Martínez, 2007, p.113)

En la organización Plásticos & más S.A. se analiza el comportamiento a nivel individual de Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina, quienes poseen la particularidad de emplear una conducta visionaria y emprendedora reflejando un excelente trabajo en equipo al impartir un negocio en donde utilizaron materia prima como el plástico y sus derivados para la transformación de un producto de uso doméstico e industrial pensando en la necesidad del cliente externo en donde se identificaron factores positivos del ambiente tales como no tener competencias y la acogida de sus productos en el mercado a nivel local y nacional.

También se analiza el comportamiento a nivel individual del Ing. Jorge Santisteban, en donde se ha diagnosticado que él ejerce dos tipos de liderazgo tales como el autoritario, que se enfatiza como una conducta negativa por tomar y ejecutar decisiones sobre la organización sin hacer partícipe a sus seguidores. El otro tipo de liderazgo que se evidencia es el orientado a la tarea, en donde ha demostrado tener como virtud la proactividad e interés en los valores de negocio, la calidad del producto, y el ambiente laboral, el cual manifiesta un orden en la estructura organizativa para que se cumplan los procesos internos en los diferentes departamentos de manera eficaz, sin considerar que el personal bajo su cargo tenga todos los recursos necesarios para realizar una gestión con mayor efectividad, demostrando poca preocupación en los colaboradores por falta de preparación profesional, incentivos y ambiente adecuado en cuanto a las instalaciones.

En el comportamiento a nivel grupal, se detectó que en los colaboradores existe poco interés en los programas de formación y desarrollo profesional porque no han tenido un impulso por parte de su líder para que estas personas empleen una conducta de superación como parte personal y profesional; Otro factor que se determinó en el personal es que es muy antiguo, ya que lleva laborando 20 años en el mismo cargo, lo cual crea una conducta de insatisfacción por hacer algo repetitivo y monótono, también manifiestan una conducta inadecuada al emitir queja sobre llevar una misma remuneración durante el mismo tiempo laborado. Es importante destacar que existe un bajo desempeño laboral en los departamentos de Comercialización, ventas y producción.

Para que la organización sobreviva, debe responder a los cambios del entorno. Los esfuerzos por estimular las innovaciones, facultar a los empleados y formar grupos de trabajo son ejemplos de actividades de cambio planeado dirigidas a responder a los cambios en el entorno. Como el éxito o el fracaso de una organización se debe más que nada a lo que sus empleados hacen o dejan de hacer, el cambio planeado también abarca la modificación del comportamiento de individuos y grupos de la organización. (Schermerhorn, 2007, p.118)

El análisis de comportamiento organizacional, demuestra problemas graves en Plásticos & más S.A. al no poseer el mismo nivel de producción como en sus inicios, ya que antes se evidenciaba una conducta de satisfacción tanto del

cliente interno por seguir los estándares propuestos por los visionarios Carlos Plata Romero y César Vanoni Medina como externo por tener la acogida de los productos de uso doméstico en industrial en un mercado local y nacional. Se ha identificado en la actualidad un entorno competitivo como factor externo, debido a que en la actualidad muchas organizaciones se dedican al mismo giro del negocio en donde establecen estrategias para obtener la atracción del cliente externo. Internamente la organización Plásticos & más S.A. tiene un desequilibrio entre los gastos operativos y la inversión lo que superan a las ganancias también no tienen estrategias por las cuales actúen sobre la competencia.

1.3. Liderazgo organizacional

Es la capacidad y la habilidad de un individuo para gestionar, dirigir y ejecutar un proceso de mejora de las actividades en las diferentes áreas de una organización, lo que implica, influir, motivar e inducir sobre los colaboradores para llevar a cabo el alcance de los objetivos y metas organizacionales.

“Es el proceso que consiste en influir y apoyar a los demás para que lo sigan y se muestren con disposición para hacer todo aquello que sea necesario” (Newstrom, 2007, p. 196).

En la organización Plásticos & más S.A. se identifica como líder al Ing. Jorge Santisteban ya que es la máxima autoridad que influye directamente en la ejecución de tareas y labores exigidas en cada área de trabajo preocupándose por mantener una imagen de eficiencia y calidad de los productos.

“En el estilo autoritario el líder centraliza las decisiones e impone órdenes al grupo. Por otro lado, el comportamiento del grupo se caracteriza por ser tenso con alto grado de frustración y agresividad” (Chiavenato, 2007, p.20).

Este es el primer estilo de liderazgo que se ha identificado en la dirección del Ing. Jorge Santisteban por la toma de decisiones que se da de manera centralizada dejando a un lado la participación de los colaboradores. Este ha creado un clima tenso en donde se genera un comportamiento de insatisfacción al momento de realizar la funciones diarias por factores tales como no darse una

comunicación en donde todos sean considerado participe de la misma, no poseer los recursos como una adecuada infraestructura en la utilización de la tecnología y por ultimo por no tener la oportunidad de crecimiento profesional en cuanto a capacitaciones o planes de carrera que permitan acceder a conocimientos no solo en el área que laboran si no sobre los riesgos que puede ejercer el trabajo que se emplea en cada cargo.

Los líderes altamente enfocados a la tarea se focalizan solo que el trabajo se haya cumplido y puede ser un poco autocrático. Estos líderes son muy buenos para definir el trabajo y los roles necesarios, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar pero no tienen a pensar en el bienestar de sus equipos de trabajo. (Redondo, 2012, pág. 32)

El segundo estilo de liderazgo que emplea Ing. Jorge Santisteban, es como menciona en la cita enfocado a la tarea, ya que es una persona que se caracteriza por mantener la calidad de los productos, el ambiente laboral, los valores del negocio y proactivo; también se muestra preocupado ante la situación por la que la organización está pasando en los problemas en los que influyen la productividad el cual toma la iniciativa de reunir a los miembros del directorio tales como Psic. Mayra Pinto en el área de Recursos Humanos; Eco. Mario Montenegro en el área Financiera; Ing. Roberto Ventimilla en el área de comercialización; Ing. Francisco Solís en Producción; y el Ing. Fabricio Landivar en Ventas para tratar sobre los procedimientos internos que se han llevado a cabo hace más de treinta años, considerando que son personas de mucha confianza ya que ellos están desde que inicio en el mercado la organización Plásticos & más S.A. Esta reunión la realiza con la finalidad de establecer un plan de acción.

1.4. Comunicación interna

Es el intercambio de información entre los directivos y colaboradores, creando canales o vías de accesos, para emplear criterios que permitan llegar a una retroalimentación en los procesos internos que se gestiona en una organización, con la finalidad de obtener una comunicación eficiente.

El objeto de la comunicación interna de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación

interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. (Chiang, 2012, pág. 87)

La comunicación interna en la organización Plásticos & más S.A. no se da forma integrada, ya que no comparten canales de comunicación entre la dirección y el personal operativo, solo se transmite la información entre la dirección y los demás gerentes que componen a las áreas Financiera, de Recursos Humanos, Ventas, Comercialización y Producción.

La comunicación formal se refiere a la comunicación que se lleva adelante de acuerdo a niveles jerárquicos y protocolos establecidos. Se transmite órdenes o instrucciones para la realización de tareas o actividades de la empresa. Se utilizan memorandos, comunicados y otros. Como característica se encuentra que toma bastante tiempo realizarla ya que se deben cumplir las formalidades. (Silva, 2011, p.98)

En la organización Plásticos & más S.A se identificó que tiene una comunicación de tipo formal, debido a que presenta una estructura centralizada donde existe una autoridad que toma y ejecuta las decisiones en los procesos internos que cumple cada miembro de la organización en sus respectivos cargo.

IV. UNIDAD # 2 DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Es un proceso mediante el cual se da una intervención con una base teórica que busca implementar estrategias con la finalidad de dar una solución a los diferentes problemas que se han diagnosticado dentro de la organización Plásticos & mas S.A.

2.1. Estructura

Es un sistema generalmente abierto que abarca todas las variables internas de una organización, tiene como característica organizar las funciones en los diferentes cargos, se utiliza para determinar los rangos de una jerarquía implementando cadenas de mandos altos, medios y operativos que están en el organigrama.

En vista del comportamiento organizacional de la actualidad es necesario actualizar y/o reestructurar las normas, políticas, misión, visión y valores,

describiendo cual es la finalidad y objetivos de la organización, haciendo una proyección a corto, mediano y largo plazo para socializarlo con los trabajadores de la organización Plásticos & más S.A. con la propósito de que los empleados se comprometan y garanticen resultados excelentes.

Diseñar la estructura organizativa implica establecer cuáles eran las áreas que se dividirá la responsabilidad al interior de la organización (lo que se suele representar a través de un organigrama), cuál será la autoridad de estas áreas sobre el uso de recursos y también sobre otras áreas y cuáles serán las relaciones de coordinación y articulación entre las mismas. (Hintze, 2008, p.9)

Se plantea realizar una revisión, análisis y reestructuración del organigrama organizacional, identificando si la ubicación de los diferentes cargos posee una estructura formal, informal, horizontal, vertical, ascendente o descendente para definir si efectivamente están involucrados todos los miembros, evitando la duplicidad de cargos y observar de forma clara cada función, actividad o labores. Se propone un rediseño en las descripciones de cargos específicamente en las tres áreas más afectadas que son producción, comercialización, ventas, financieros y RR.HH. con la finalidad restablecer los objetivos y reestructurar las funciones para generar una mayor producción.

Actualizar e implementar normas de seguridad y salud ocupacional, estableciendo los riesgos psicológicos como el estrés, depresión, bipolaridad; psicosociales como factores de carga laboral, agotamiento, desconcentración; y físicos como cortaduras con objetos corto punzantes, quemaduras, pérdida de la visión y audición, exposición a químicos tóxicos, el nivel de temperaturas en la que opera un colaborador con la finalidad de minimizar y prevenir accidentes e incidentes laborales.

Realizar una adecuación y reestructuración de las instalaciones para poder utilizar la tecnología existente, con el fin de que la labor se gestione de manera eficiente para cumplir con la meta de cada departamento rigiéndose bajo normas de seguridad en el uso adecuado de: maquinarias, señaléticas, bioseguridad del empleado dentro de la organización.

2.2 Procesos

Es el conjunto de pasos de una labor o actividad que se efectúan en las diferentes áreas para llegar a cumplir un objetivo organizacional, estos por lo generalmente son estandarizados, es decir que tiene un control, y su enfoque está dirigido a la producción.

Implementar un proceso de comunicación en redes que cambie de una estructura centralizada a descentralizada, a través de un intercambio de información entre el director, gerentes y colaboradores, en el cual fluya de manera ascendente, descendente, horizontal y vertical para crear a nivel organizacional una perspectiva integrada en donde todos los colaboradores en los distintos cargos sean participe de cambios importantes con finalidad de establecer una comunicación efectiva y generar enriquecimiento en la toma de decisiones dentro de la organización Plásticos & más S.A.

Se propone hacer una reestructuración en la comunicación organizacional interna a través de la implementación de un sistema de intranet entre la dirección y las áreas de Comercialización, Producción, Ventas, Financiero y Recursos Humanos permitiendo a los colaboradores emitir criterios y estar informados sobre las eventualidades que se presentan bajo dentro de la organización Plásticos & más S.A.

Implementar una evaluación de desempeño dos veces al año, analizar los resultados y generar un informe en donde se determine si hace falta mejorar algún área de conocimiento lo que implica la necesidad de capacitar y si existen un nivel de producción satisfactorio o insatisfactorio.

Diseñar un proceso de reclutamiento interno a través de un mecanismo eficiente de selección para reubicar candidatos capaces de asumir responsabilidades brindando la oportunidad de crecimiento laboral a los colaboradores en áreas en las que se destacan. El mecanismo de selección será establecido posterior a la entrevista personal con cada empleado para determinar el más eficiente.

Hacer un análisis de mercado y margen de ventas con la finalidad de establecer la oferta y la demanda, ya que los problemas en las ventas pueden ser originados por causas como PVP (Precio de Venta al Público) elevados, calidad de los productos, diseños no innovados y disminución de cliente externo.

Establecer campañas de marketing de los beneficios de cada producto que se fabrican y comercializan mediante afiches, radio, televisión e impulsadoras con la finalidad de que sean reconocidos a nivel nacional y poder incrementar la cartera de cliente.

Innovar los productos añadiendo una mejor estructura de acuerdo a la necesidad del consumidor, en cuanto a su forma color, tamaño y utilidad tratando de mantener el margen de inversión, de esta manera generar un incremento en ventas anuales.

2.3 Personal

Es considerado parte fundamental de la organización, el cual aportan con sus conocimientos y capacidades para emplear una labor de forma intelectual o física a cambio de un de una remuneración, un ambiente confortable y oportunidades de desarrollo profesional.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos. (Desler, 2012, p. 6)

Este concepto hace referencia a que se debe crear un plan de desarrollo de carrera, cursos y certificaciones, estableciendo un convenio de pagos y descuentos con diversas universidades, dando facilidad en los horarios laborables, de tal manera que las organización Plásticos & más S.A beneficie y motive a los colaboradores en su preparación.

Para optimizar el recurso económico, se sugiere realizar una negociación con los proveedores de los equipos de protección, señalización y las maquinarias, en donde ambas partes se beneficien tanto para ellos en el consumo de sus

productos a cambio de eso conseguir una capacitación sobre el uso y funcionamiento adecuado dirigido a los colaboradores de la organización Plásticos & más S.A.

Establecer un plan de motivación a través de la adquisición de incentivos no monetarios como el reconocimiento de un afiche en público por una labor eficiente, recreaciones deportivas, celebraciones cumpleaños, navidad y fin de año, con la finalidad de obtener un ambiente confortable individual y grupal. Dar una tarjeta de afiliación de Plásticos & más S.A. con descuentos adicionales por ser miembros de la organización.

Gestionar pagos de sueldos puntuales y de ser posibles con tres días de anticipación con el fin de que el colaborador sienta que su trabajo está recompensado, para conseguir que esté motivado y tenga mayor productividad.

El Grid Gerencial es una herramienta de la gerencia para realizar el análisis conceptual de cómo una conducta obstaculiza o propicia los resultados positivos, pues cualquier persona que trabaje para una empresa u organización tiene ciertas responsabilidades, bien sea que se encuentre en los niveles más bajos o en los más altos de ella. (Peñarreta, 2014, p. 34)

Realizar un taller de formación de líderes al personal gerencial a través de la técnica role playing ubicándolos en los diferentes niveles de la Grid Gerencial tales como el 9.9 que es considerado el ideal en donde el líder se preocupa por la producción y los seguidores, el 9.1 que se preocupa por la producción y no por sus seguidores, el 1.9 que se preocupa por sus seguidores dejando a un lado la producción, el 1.1 no se preocupa ni por la producción ni el personal y el 5.5 se mantiene estable en cuanto al personal y la producción pero no llega más allá de su conformidad. Se aplica esta técnica con la finalidad de que cada persona se identifique con los niveles mencionado para ver que conducta emplean sobre sus seguidores, de tal manera se instruya sobre el liderazgo ideal que en este caso es el 9.9 gestionando el cambio con los conocimientos adquiridos y puedan dirigir al personal con mayor eficiencia con el fin de alcanzar la productividad organizacional.

Esta propuesta incidirá de manera positiva a la cultura, ya que líder tendrá más acercamiento hacia los colaboradores, en donde se compartirá las normas, políticas, valores, misión y visión; así hacer posible una mejor comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones y la toma de decisiones por todos los miembros de la organización Plásticos & más S.A.

V. UNIDAD # 3 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Es el proceso por el cual las organizaciones toman la iniciativa de un cambio a nivel de toda la estructura organizacional, con la finalidad de establecer los medios por los cuales se emplearan las estrategias como la definición de metodología, los recursos disponibles y los responsables.

3.1 Personal

El principal responsable va hacer el director general de la organización Plásticos & más S.A debido a que es el encargado de supervisar todos los procesos en los cuales han sido intervenidos a través de las diferentes estrategias implementadas en los diferentes departamentos de Producción, Comercialización, Ventas, Recursos Humanos y Financieros los cuales también están involucrados los departamentos

En la primera estrategia de reestructurar las normas, políticas, misión, visión y valores, el personal que se encargara de llevar esta gestión de proceso es el departamento de Recursos Humanos de tal manera que como actividad difundan y creen un socialización de la identidad cultural de la organización Plásticos & más S.A a los departamento de Producción, Comercialización, Ventas y Financiero. En la segunda estrategia revisión, análisis y reestructuración del organigrama organizacional el que se encargara el Director General y los departamentos de Producción, Comercialización, Ventas, Recursos Humanos y Financiero se encargaran de difundir video sobre la nueva estructura y asumirán responsabilidad respecto al cargo.

En la tercera actualizar e implementar normas de seguridad y salud ocupacional el encargado de realizar este trabajo será el departamento de Recursos Humanos a través de la actividad de colocación de banners, señalización y

dotación de equipos. En la cuarta estrategia realizar una adecuación y reestructuración de las instalaciones está encargado el Director General quien hace la actividad del mantenimiento de maquinarias, optimización de los espacios y la previa capacitación a todos los empleados que conforman la organización.

En la quinta implementar la comunicación en redes de manera ascendente, descendente, horizontal y vertical el encargado será el departamento de Recursos Humanos y el director General para involucrar a los demás departamentos y esta se gestiona de manera descentralizada. En la sexta implementar un sistema de intranet entre la dirección y los demás departamentos de Producción, Comercialización, Ventas, Recursos Humanos y Financiero con la tarea de realizar la ejecución del mismo, la capacitación y el uso adecuado de la herramienta.

En la octava implementar una evaluación de desempeño dos veces al año este será encargado por el personal del departamento de Recursos Humanos involucrando a las demás áreas con la tarea de realizarlo por medio de un cronograma.

En la novena diseñar un proceso de reclutamiento interno este será encargado el departamento de Recursos Humanos involucrando a los departamentos de Producción, Comercialización, Ventas y Financiero con la actividad de realizar ascensos internos y determinar necesidades de capacitación. En la décima hacer un análisis de mercado y margen de ventas este se encargará el Director General involucrando a los departamentos de Producción, Comercialización, Ventas, Recursos Humanos, Financiero y clientes externos a través de la actividad de las encuestas al consumidor sobre precios, calidad y producto.

En la once innovar los productos este se encargará el departamento de producción junto con el Director General con la actividad de crear un producto estrella cambiando su forma en cuanto a estilo y color con los mismos recursos financieros. En la doce crear un plan de desarrollo de carrera este se encargará el departamento de Recursos Humanos involucrando a todos los colaboradores

de la organización a través de la actividad de la negociación con entidades educativas para establecer descuentos de un 5%.

En la trece negociación con los proveedores este se encargara el Director general y Recursos Humanos con la actividad de capacitaciones a todos los miembros de la organización con la finalidad que ilustre en el uso de los productos consumidos. En la catorce establecer un plan de motivación este se encargara el departamento de Recursos Humanos con la actividad de dar una tarjeta con descuentos y beneficios en el uso del mismo producto que producen involucrando a todos los miembros de la organización. Finalmente realizar un taller de formación de líderes al personal gerencial este estará encargado el departamento de Recursos Humanos, la Dirección General y os demás departamentos a graves de la actividad de capacitación con la técnica role playing.

3.2 Recursos

Los recursos que se utilizaron fueron Humanos, Tecnólogos y Financieros. El primero está enfocado a las personas que gestiona los procesos. Este recurso se considera parte fundamental para la organización ya que este emplea la capacidad de realizar una labor de eficiente de tal manera que contribuyen con conocimientos y llegan a la meta organizacional. En el caso el Recurso Humano son todos los miembros de la organización Plásticos & más S.A. y los consultores externos.

El Tecnólogo, básicamente este es la adecuación de los materiales necesarios y actualizados para que el colaborador pueda operar con mayor facilidad y agilidad en cada proceso que exige la labor en la implementación de las estrategias+. Este está muy complementado a recurso humano porque es necesario tener el conocimiento para darle un adecuado uso cumpliendo con los objetivos y metas establecidos en el tiempo estipulado. Finalmente el recurso Financiero que este indica que tanto puede invertir o preseupuestar la organización para lleva a cabo la ejecución de las estrategias con la finalidad de que este sea retribuido como el retorno de inversión en donde se genera mayor productividad en las diferentes áreas y a nivel organizacional.

3.3 Metodología

La metodología que se utilizó en la realización de las estrategias es mixta debido a que se ha utilizado cualitativa como entrevista al Director General y a los gerentes de los demás departamentos y cuantitativa como encuesta a los operativos tomando como referencia la muestra de la población total, las cuales sirvieron para hacer una mejor medición e inserción de las estrategias planteadas

VI. CONCLUSIONES

Se concluye con los resultados de un proceso de diagnóstico sobre la situación actual en que se encuentra la organización Plásticos & más S.A, apoyándose en una matriz FODA en el cual permitió identificar los problemas tanto internos como externos.

La cultura paso de fuerte a débil a raíz de la dirección del Ing. Jorge Santisteban debido a que se encontró dos tipos de liderazgo tales como el autoritario y enfocado a la tarea el cual influye de manera negativa en la cultura por tomar decisiones sin que el resto de colaboradores sean participe de estas.

No comparten canales de comunicación entre la dirección y el personal operativo, solo se transmite la información entre la dirección y gerentes que componen a las áreas Financieras, de Recursos Humanos, Ventas, Comercialización y Producción.

En el comportamiento es evidente la falta de motivación en los colaboradores por la inexistencia de un plan de carrera personal y profesional en donde se gesticapacitaciones, certificación y obtención de títulos en universidades.

El desempeño laboral ha sido un factor en contra, ya que ha disminuido específicamente en las áreas de comercialización, producción y ventas. No posee el mismo nivel de producción como en sus inicios; se ha identificado en la actualidad un entorno competitivo como factor externo; internamente la organización tiene un desequilibrio en los gastos operativos que superan a las ganancias.

Las instalaciones físicas de la empresa matriz particularmente son muy antiguas, no ha existido un cambio o rediseño que permita al colaborador tener mayor comodidad al momento de realizar su labor, es decir no genera resultados, por ende no se visualiza la innovación e implica que no existe las normas de seguridad y salud ocupacional al no poseer el espacio adecuado para el uso de las tecnologías

VII. RECOMENDACIÓN

En base al análisis de los problemas de Plásticos & mas S.A. se da la intervención a raves del profesional de la rama de Psicología Organizacional con el fin de gestar una cambio a nivel de estructura, procesos y personal, por los que se recomienda a la gerencia poner en marcha las estrategias.

A nivel de estructura se recomienda, Llevar un control sobre proceso de socialización de la cultura en cuanto las normas políticas, valores, misión y visión. Actualizar el organigrama organizacional cada vez que se integre un nuevo cargo. Actualizar las normas de seguridad y salud ocupacional cada tres años. Seguir supervisión constante sobre las instalaciones para poder utilizar la tecnología existente.

A nivel de procesos se recomienda, Mantener el proceso de comunicación en redes de manera formalizada evitando la desviación de información o el ruido. Actualizar el sistema de comunicación intranet cuando la organización lo requiera. Realizar la evaluación de desempeño dos veces al año. Capacitar al personal menos dos veces al año. Dar seguimiento al proceso de reclutamiento interno para que se geste con más frecuencia que el externo. Hacer un análisis de mercado y margen de ventas cada año con la finalidad de establecer la oferta y la demanda de año actual. Innovar los productos constantemente añadiendo una mejor estructura de acuerdo a la necesidad del consumidor, en cuanto a su forma color, tamaño y utilidad tratando de mantener el margen de inversión.

A nivel personal se recomienda mantener el convenio pagos y descuentos con diversas universidades para carreras, cursos y certificaciones de los colaboradores. Mantener la negociación con los proveedores de equipos de protección, señalización, extintores y maquinarias que se utilizan en la organización para que ofrezcan la capacitación a cambio de la compra de sus productos. Mantener estable el plan de motivación de incentivos no monetarios.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2007). *Definición de liderazgo autoritario*. Obtenido de repositorio de la universidad de UISEK:
<http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/ESTILO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20CLIMA%20LABORAL.pdf>
- Chiang, M. (2012). *Definición de comunicación interna*. Obtenido de repositorio de la Universidad de Ambato:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Desler, A. (2012). *Definición de capacitación*. Obtenido de universidad central del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2416/1/T-UCE-0007-61.pdf>
- Hintze, J. (2008). *Definición de estructura organizacional*. Obtenido de repositorio de la UCSG:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4407/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-233.pdf>
- Falcones, G. (2014). *Cultura Organizacional debil*. Obtenido de Tesis Cultura organizacional:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>
- Flores, C. (2012). *Definición de capacitación*. Obtenido de universidad central del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2416/1/T-UCE-0007-61.pdf>

Kafka, F. (2011). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Comportamiento Organizacional:

<http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>

Kafka, F. (2011). *Cultura Organizacional fuerte*. Obtenido de Comportamiento Organizacional:

<http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>

Konopaske, G. (2011). *Definición de cultura organizacional*. Obtenido de repositorio de la universidad Técnica de Ambato:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23262/1/Diana%20Karina%20Zambrano%20Pazmi%C3%B1o.pdf>

Martinez. (2007). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de Redalyc:

<http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>

Peñarreta, D. (2014). *Definición de cultura organizacional*. Obtenido de repositorio de UASB:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%C3%B1arreta-La%20influencia.pdf>

Newtrom, J. (2007). *Definición de liderazgo*. Obtenido de revista científica

Dialnet:

<file:///C:/Users/COMOHOGAR/Desktop/liderazgo.pdf>

Schermerhorn, O. (2007). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de redalyc:

<http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>

Silva, Y. (2011). *Definición de cultura formal*. Obtenido de redalyc:

<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257005.pdf>

Soria, R. (2008). *Definición de cultura organizacional*. Obtenido de revista

científica:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000300010

Redondo, A. (2012). *Definición de Liderazgo orientado a la tarea*.

Obtenido de

Repositorio de UIDE:

<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1110/1/T-UIDE-0892.pdf>

IX. ANEXO: Matriz FODA

<p>FORTALEZAS</p>	<p>OPORTUNIDADES</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Organización macro • Cuenta con equipos de altas tecnologías • Sucursales con mejor estructura • Dos líneas de producción de uso doméstico e industrial • Liderazgo orientado a la tarea por ser proactivo para ejecutar plan de acción por parte del gerente • Apertura al cambio organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil ingreso al mercado debido al que el inicio no tenía competencia. • Ingreso al mercado con mayor facilidad • Es reconocida a nivel de país • Imagen de eficiencia y calidad de producto
<p>DEBIIDADES</p>	<p>AMENAZA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura débil • Comunicación interna desintegrada • Toma de decisiones de manera autoritaria por parte del gerente • Baja productividad • Bajo desempeño laboral • Insatisfacción laboral de parte de los colaboradores • Instalaciones físicas muy antiguas en la matriz. • Colaboradores con hasta 20 años en el misma área • No existe plan de desarrollo de carrera • Estructura centralizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la competencia • Disminución de la cartera de cliente



**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, **Leyton Pluas Tabata Samantha**, con C.C: # 0951564459 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Plásticos S.A con una visión al cambio organizacional** 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 del **2017**

f. _____

Nombre: **Leyton Pluas Tabata Samantha**

C.C: **0951564459**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Plásticos S.A. con una visión al cambio organizacional		
AUTOR(ES)	Tabata Samantha Leyton Plus		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Cabezas Cordova Belèn Elizabeth Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de Septiembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	34
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura, comportamiento y liderazgo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura, comportamiento, liderazgo y comunicación		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo se basa en la conceptualización de variables de cultura, comportamiento, comunicación y liderazgo, las cuales fueron analizadas y abordadas a través de citas por diferentes autores con la finalidad de dar una argumentación sostenible para realizar un enlace entre los conceptos y los problemas encontrados en la organización Plásticos & más S.A.</p> <p>En la primera unidad se describe el proceso de diagnóstico que consiste en identificar en la variables mencionadas los factores internos que se dan dentro de la organización y factores externos que se generan fuera de la organización, en relación al análisis FODA que determina las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas estableciendo una brecha entre la situación actual y la situación que se desea llegar.</p> <p>En la segunda unidad se aborda sobre la implementación de estrategias en tres niveles: estructura enfatizando a la composición de los departamentos; procesos determinando el funcionamiento de las actividades laborales; y personal enfocado a las condiciones en que producen, donde el profesional de la rama psicología organizacional implementa conocimientos teóricos a la práctica a través de intervención dando a los problemas internos y externos que se han identificado en el FODA en el cual se ha utilizado de apoyo para detectarlas de manera eficaz.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593996470469	E-mail: samy-stlp94-@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4- 2209210 ext.1413- 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			