



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

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**“Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo
organizacional en la empresa Glamour S.A”**

AUTOR:

Oscar Xavier Ruiz Heras

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

TUTOR

Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

25 de Febrero del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Ruiz Heras Oscar Xavier**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____
Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de febrero del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Ruiz Heras Oscar Xavier**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo, Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A** , previo a la obtención del título de **Licenciado en psicología organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de febrero del año 2019

EL AUTOR

f. _____
Ruiz Heras Oscar Xavier



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Ruiz Heras Oscar Xavier**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de febrero del año 2019

EL AUTOR:

f. _____
Ruiz Heras Oscar Xavier



Guayaquil 25 de Febrero del 2019

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A.doc (D48176091)
Presentado	2019-02-21 10:10 (-05:00)
Presentado por	Oscar_ruiz1993@hotmail.com
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Nombre del caso: "Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A"

Estudiante:

- Oscar Xavier Ruiz Heras

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

FIRMA



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

LCDO. BONILLA MORÁN LUIS ANTONIO, MGS.

TUTOR

f. _____

PSIC. GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, MGS.

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. CARRILLO SOFÍA VIVIANA, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

INDICE

RESUMEN.....	III
INTRODUCCIÓN	2
1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA ORGANIZACIÓN	3
1.1 Definición de roles organizacionales	3
1.2 Cultura organizacional	3
1.3 Comunicación organizacional	4
2 DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS	5
2.1 Personas	6
2.2 Estructura	6
2.3 Procesos	7
3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	8
3.1 Responsables	8
Comunicación:	8
Capacitación:	8
Paper Brown:	8
3.2 Recursos	8
3.3 Metodología	9
CONCLUSIONES.....	10
REFERENCIAS	11

RESUMEN

El presente trabajo se realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología Organizacional, el cual está orientado a un análisis y desarrollo del caso de la empresa Glamour S.A; empresa de la cual se describirá brevemente su estado actual y con base a definiciones teóricas se identificarán los problemas o novedades que se puedan presentar. A su vez se revisarán los procesos existentes para proponer una mejora continua en los mismos, con la única finalidad de solventar las necesidades que presenta la empresa.

Una vez ejecutado el análisis del caso se pudo identificar distintas problemáticas en base a variables como cultura en la organización, clima y ambiente laboral, comunicación interna, las cuales generaron un impacto negativo en el desarrollo y rendimiento general de la empresa, adicionalmente se pudo identificar como la carencia de una comunicación efectiva, arquitectura de procesos y falta de liderazgo por parte de la cúpula administrativa hacia sus empleados y entre ellos han fracturado el clima laboral, generando conflictos e inconformidad a la interna.

Las estrategias a lograr que se propongan como solución, están directamente relacionadas al talento humano y estructura de la organización y a partir de ello diseñar e implementar un plan de trabajo estratégico, que involucre la comunicación interna entre líderes, subordinados y pares, reestructuración de procesos de todas las áreas la empresa, se asignarán metodología y recursos con el fin de contribuir al modelo de cultura organizacional que necesita la empresa de Glamour S.A .

Palabras Claves: *Desarrollo organizacional, Clima laboral, Cultura, Comunicación, Desempeño, Mejora continua*

INTRODUCCIÓN

Glamour S.A, es una empresa dedicada a la comercialización de productos y servicios de belleza y estética, la cual fue fundada en el año 2012 por dos amigas emprendedoras las cuales juntaron su experiencia con sus ganas de sacar a delante este proyecto. Tiempo después se asocia un amigo en común de las dos fundadoras realizando una fuerte inyección de capital a la empresa Glamour, esto causo que exista rentabilidad por un tiempo.

Ya en el 2014 la empresa Glamour contaba con 14 empleados. Sin embargo en transcurso de ese año se empezaron a percibir situaciones de malestar entre los empleados, los cuales se pudo identificar están los siguientes, duplicidad de funciones, falta de comunicación, preferencia, sentido de igualdad, justicia y confusión de línea de reporte. Este último mencionado se debía a uno de los principales problemas que tiene la empresa Glamour S.A falta de acuerdos entre los tres dueños de la empresa.

A raíz de las brechas identificadas uno de los miembros de la gerencia fue tomando decisiones delicadas sin consultar a los demás miembros (Gabriela y Catalina), lo cual fue tomado por parte de ellas como un atrevimiento y una falta de respeto al proceso y posición jerárquica. Estas decisiones impulsivas y sin un sustento previo solo causaron más problemas que soluciones a la empresa.

1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Definición de roles organizacionales

La importancia de saber definir y delegar los roles dentro de la organización es fundamental para el crecimiento de una empresa, siempre y cuando se realice un análisis previo de la gestión que desempeña cada miembro del equipo. Es claro que la acción de acaparar actividades por parte de un líder dentro de un equipo de trabajo no es para nada sano ni en el plano del desarrollo organizacional, ni en el plano personal.

Dado que esto puede perjudicar a la empresa en temas de cumplimiento de metas establecidas, roles, aportes, etc. Esto va causando una desorganización y además que se perciba por parte de sus colaboradores y por las demás áreas como un líder con carencia de confianza en su equipo de trabajo

Es ideal que se realice una evaluación de potencial al equipo de trabajo para que en base a los resultados se pueda tener una figura mas clara de los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de cada colaborador. Luego se establecen responsabilidades de menos a más brindando el respectivo seguimiento para hacer correcciones debidas y establecer lineamientos.

1.2 Cultura organizacional

Para realizar el análisis de la cultura existente en la empresa Glamour S.A, es importante comenzar realizando un mapeo de la estructura que se maneja, procesos y sus recursos humanos, para así aportar a la identificación de sus problemáticas.

La estructura organizacional de Glamour S.A es una estructura funcional o Taylor.

Según **Taylor (2009)** señalo que, “la organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se denominan funciones”. Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea.

Si bien lo que afirma este tipo de estructura es que las empresas pequeñas o medianas son en las que se adapta de mejor manera este modelo. Sin embargo es importante tener en cuenta las ventajas y desventajas que puede ocasionar la aplicación del mismo.

Entre las ventajas más comunes esta la especialización de un tema en un colaborador, por ende la eficiencia de cada uno aumenta.

La división del trabajo se la planea con bases solidad y no es accidental, a su vez la presión sobre un solo jefe disminuye por la distribución de actividades.

Por el contrario existen también desventajas debido a la implementación de este modelo de estructura los cuales algunos de ellos son los que se pudieron detectar en el caso de la empresa Glamour S.A.

Entre algunos de los diagnosticados tenemos la dificultad o inexistente asignación de responsabilidades lo cual a la larga afecta la disciplina y moral de los colaboradores por contradicción.

Se denota una falta de definición de autoridad por parte de los líderes, lo cual provoca disturbios entre los mismos.

1.3 Comunicación organizacional

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc.

Según **María del Socorro Fonseca (2002)**, comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes" [1].

El tipo de comunicación organizacional presente en la empresa Glamour S.A, es el modelo Vertical descendente, tomando en cuenta que la última palabra ante una decisión es tomada desde los cargos más altos en jerarquía, por lo

que se puede evidenciar que los subordinados evitan expresar sus opiniones para intervenir en los movimientos que realicen los directivos.

Sin embargo se empezaron a tomar decisiones de manera individual y sin ser consensuada ni puesta en discusión entre los miembros de la directiva, lo cual generó malestar entre los líderes y esto fue evidenciado por los colaboradores, esto creó inseguridad, inestabilidad y falta de compromiso por parte de ellos hacia la empresa, ya que no sienten pertenencia hacia al grupo.

La importancia de la comunicación efectiva dentro de la organización es fundamental para los propósitos que se plantea una empresa con miras de crecimiento. Esto debe ir acorde a su misión y visión ya antes definidas y comunicadas.

La comunicación debe estar lo suficientemente consolidada y a su vez los líderes deben respetarla, aplicarla e inculcarla por medio de acciones.

2 DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS

Al tener diagnosticada la situación actual de la empresa Glamour S.A, se definirán estrategias de mejora en relación a los procesos de comunicación organizacional y liderazgo, que se maneja actualmente para luego poder establecer un plan de mejora.

El resultado obtenido del diagnóstico realizado nos aportara de gran manera para generar una mejor comunicación y liderazgo en la empresa lo cual mejorara a mediano plazo el clima laboral.

El planteamiento que se ha determinado tiene como objetivo integrar al personal de todas las áreas, redefinir la estructura de la empresa y de sus procesos, generando a su vez una disminución de la resistencia al cambio.

2.1 Personas

Según **Lledo, Pablo (2011)**, Afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutarlas actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

Debemos tener claro que el recurso humano es el pilar fundamental y primordial de toda organización, por lo tanto se deben crear estrategias en pro de las personas que conforman este equipo de trabajo por lo que se requieren métodos innovadores de comunicación, empezando por los líderes y estos a su vez repliquen hacia sus subordinados, lo cual generara a mediano plazo un cambio positivo significativo. La utilización de este método generara un impacto en los resultados de la organización, no obstante se debe tener cuenta que la estrategia anteriormente descrita debe ser complementada con una participación activa por parte del equipo de líderes, potencializando así esta herramienta.

Adicionalmente se recomienda que los líderes realicen un Programa formativo de Mandos Medios el cual englobe los puntos más críticos que se detecten en una evaluación de potencial previa, ya que en el caso se pudo identificar claramente que los causantes de los problemas que actualmente aquejan a la empresa son sus mismos fundadores.

2.2 Estructura

La estrategia más viable para generar una comunicación organizacional efectiva es la creación de espacios interactivos, en los cuales se pueda generar debates, discusiones sobre temas laborales, lluvias de ideas, generación y estrategias de mejora para los múltiples sistemas de la empresa.

La finalidad de estas actividades es básicamente fomentar una cultura de comunicación y trabajo en equipo, adicionalmente se consolidara una base de confianza, estabilidad y sentido de pertenencia entre los empleados ya que

están siendo escuchadas sus opiniones y sugerencias las cuales son atendidas.

Con la aplicación de esta estrategia no solo se benefician los empleados, sino también sus líderes y la empresa en sí, la cual fortalece su estructura y afirma y define su cultura, la cual va siendo asimilada por el colaborador y paulatinamente por sus consumidores.

2.3 Procesos

Según **Miner (2005)**, define el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

Continuando con los aspectos ya previamente identificados, se considera que se debe realizar un levantamiento y definición de procesos con la metodología Paper Brown.

Esta herramienta nos ayuda a visualizar de manera más clara el proceso que se utilizara ara cierta problemática, esta metodología la podemos ver como un recurso principal al momento de desarrollar una actividad en específico, lo ideal al momento de trabajar con esta herramienta es realizarlo de manera grupal previamente habiendo identificado las áreas involucradas. La logística para realizar esta actividad requiere tan solo blocs de papel adhesivo de diferentes colores, un mediador que este inteligenciado con la metodología, papel cartón, marcadores, pliego de papel para los grupos.

Tomando en consideración lo que el caso indica, que la empresa necesita mejorar sus procesos en las diferentes áreas las cuales no manejan una buena comunicación ni relación, se puede observar como esta problemática afecta los resultados finales del equipo.

Considero que esta herramienta es ideal para atacar de manera directa el problema que aqueja a la empresa Glamour S.A, y en base a la información recabada, se hace un diagnostico e identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en cada área, y con cada individuo. Es precisamente la identificación de lo antes mencionado lo que debemos encaminar e impulsar un cierre de brechas en lo que respecta a la comunicación entre las diferentes

líneas de mando y facilitar la integración e identificación de los valores corporativos de la empresa; esto a su vez creara un fortalecimiento positivo del clima laboral, dando paso a la creación de espacios de opiniones e ideas.

3 IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

3.1 Responsables

Comunicación: Los responsables de la correcta aplicación de estas estrategias son los líderes de cada área, los cuales tienen la responsabilidad de bajar la información e impartirla con sus colaboradores.

Capacitación: Con respecto a las capacitaciones, las personas que deben estar involucradas debe ser el gerente de Talento humano con el jefe de capacitación, los cuales deben mapear a la gente que este bajo su cargo y posterior a eso asignar un presupuesto para el plan de capacitación.

Paper Brown: Los responsables de la implementación de esta herramienta es el área de Recursos Humanos y el área de procesos con la aprobación de la Gerencia, además del apoyo de los colaboradores de cada área, los cuales tendrán la oportunidad de estar involucrados en el proceso de construcción y uso de la herramienta.

3.2 Recursos

Los recursos que se van utilizar para la realización de las diferentes actividades dentro de la empresa, tales como la metodología de Paper Brown requiere una definición del área que se piensa mapear y su respectivo proceso, para esto se debe ejecutar previamente un diagnóstico de necesidades, una convocatoria a los colaboradores que participaran que estén involucrados con las áreas en mención, una sala amplia de capacitación donde se puedan realizar las actividades con todos los materiales necesarios.

3.3 Metodología

La metodología de investigación que se implementara será de tipo cualitativo y cuantitativo, estos procesos nos ayudaran a extraer la información valida de las personas implicadas. Durante el desarrollo de la herramienta PB se divide al equipo en dos grupo, en los que con el pasar de las actividades empiezan a relacionarse y a emprender un dialogo abierto y sincero entre los participantes. Con lo que corresponde a lo cuantitativo se aplicara un poco antes de finalizar las charlas una breve encuesta objetiva o una evaluación de satisfacción hacia los asistentes, de esta manera se podrá levantar información válida para poder identificar problemáticas existentes que quizás están afectando los roles de liderazgo, comunicación y pésimo ambiente laboral en la empresa.

CONCLUSIONES

Según el análisis del caso se concluye que, los resultados positivos y el buen manejo de una empresa tiene diferentes variables que se deben tomar en cuenta para que se genere una sinergia entre las distintas áreas del grupo y por ende se concatenen los procesos de manera efectiva brindándonos mejores resultados y potenciales oportunidades de mejora.

El éxito de un área en general depende del buen manejo del liderazgo y la comunicación organizacional lo cual se considera que en esta empresa son las competencias medulares para encaminarse al logro de sus objetivos.

En la actualidad una buena comunicación representa una esencial herramienta, la cual nos permite que se genere un intercambio de información entre los colaboradores

Es indispensable que el líder de cada área tome el mando de su equipo y genere estrategias de comunicación interna, haciendo mucho hincapié a los objetivos organizacionales, valores, motivaciones, misión y visión de la compañía, de esta manera se desarrollara el sentido de lealtad de los colaboradores hacia la empresa, promoviendo y desarrollando la comunicación.

Esto a su vez generara una mejor difusión de identidad corporativa y el intercambio de opiniones sobre los objetivos cumplidos internamente.

La aplicación exitosa de estas estrategias al final dependerán netamente del compromiso y motivación que el personal tenga en pro del cambio positivo, esto debe complementarse con el seguimiento de las actividades u objetivos propuestos, todo con el único fin de que la empresa Glamour S.A, se convierta en un gran equipo comprometido con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Brannen Yoko, et al, (2000) Cuando los Japoneses Crean algo nuevo, en Brannen: Multinacionales Japonesas, Estados Unidos, 2000,
- Chiavenato, A. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill Interamericana, Págs. 2 y 160 al 172.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Ed. McGraw Hill. Mexico.
- Elias, Joan y Mascaray, Jose (2003). Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación. Diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- García de la Torre Consuelo (2001), Ponencia “Las diferencias interculturales y su gestión”, presentada en el V Congreso de Administración en México: Teoría y Praxis.
- Mancero, M. (2014). Teorias de Comportamiento Organizacional. Recuperado de <http://revistaseguridadadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ruiz Heras Oscar Xavier**, con C.C: # 0941215501 autor/a del **componente práctico del examen complejo: “Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A”** previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 25 de Febrero del 2019

f. _____

Ruiz Heras Oscar Xavier

C.C: 0941215501



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

TEMA Y SUBTEMA:	Cultura y clima en la gestión del cambio para el desarrollo organizacional en la empresa Glamour S.A		
AUTOR(ES)	Ruiz Heras Oscar Xavier		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía, letras y ciencias de la educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de Febrero de 2019	No. DE PÁGINAS:	21
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional, Desarrollo Organizacional, Comportamiento Organizacional, Comunicación Organizacional, Liderazgo, Cultura Organizacional.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Desarrollo organizacional, Clima laboral, Cultura, Comunicación, Desempeño, Mejora continua		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo se realiza como complemento de examen complejo previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología Organizacional, el cual está orientado a un análisis y desarrollo del caso de la empresa Glamour S.A; empresa de la cual se describirá brevemente su estado actual y con base a definiciones teóricas se identificaran los problemas o novedades que se puedan presentar. A su vez se revisaran los procesos existentes para proponer una mejora continua en los mismos, con la única finalidad de solventar las necesidades que presenta la empresa.</p> <p>Una vez ejecutado el análisis del caso se pudo identificar distintas problemáticas en base a variables como cultura en la organización, clima y ambiente laboral, comunicación interna, las cuales generaron un impacto negativo en el desarrollo y rendimiento general de la empresa, adicionalmente se pudo identificar como la carencia de una comunicación efectiva, arquitectura de procesos y falta de liderazgo por parte de la cúpula administrativa hacia sus empleados y entre ellos han fracturado el clima laboral, generando conflictos e inconformidad a la interna.</p> <p>Las estrategias a lograr que se propongan como solución, están directamente relacionadas al talento humano y estructura de la organización y a partir de ello diseñar e implementar un plan de trabajo estratégico, que involucre la comunicación interna entre líderes, subordinados y pares, reestructuración de procesos de todas las áreas la empresa, se asignaran metodología y recursos con el fin de contribuir al modelo de cultura organizacional que necesita la empresa de Glamour S.A .</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-97013277	E-mail: Oscar_ruiz1993@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.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			