



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo
administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A.**

AUTORA:

Nevárez Bermúdez, María José

**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención
del título Licenciada en
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTORA

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.

Guayaquil, Ecuador

1 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Nevárez Bermúdez, María José** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Estacio Campoverde Mariana De Lourdes, Mgs.

Guayaquil, a los 1 días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Nevárez Bermúdez, María José**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A.**, 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 1 días del mes de febrero del año 2023

LA AUTORA

f. 

Nevárez Bermúdez, María José



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Nevárez Bermúdez, María José**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 1 días del mes de febrero del año 2023

LA AUTORA:

f. 
Nevárez Bermúdez, María José



Guayaquil, 30 de enero del 2023

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento	Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A..docx (D157375946)
Presentado	2023-01-30 10:24 (-05:00)
Presentado por	maria.nevarez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	alexandra.galarza.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Nevárez Bermúdez María José Mostrar el mensaje completo

0% de estas 16 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: “CREACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA VIÑA SANTA CAMILA S.A.”

Estudiante:

- María José Nevárez Bermúdez

Docente Tutor: Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.

FIRMA

**PSIC. SOFIA CARRILLO S, MGS
COORDINADORA DE UTE B 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psic. Sofía Carrillo Saldarreaga, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA Y / O DELEGADO

f. _____

Lcda. Pricila Sánchez Ube, Msg.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Lcdo. Luis Bonilla Morán, Mgs.
DOCENTE REVISOR

ÍNDICE

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Planeación estratégica	4
1.1.2 Cultura organizacional	5
1.1.3 Desarrollo organizacional	7
1.1.4 Desempeño laboral.....	8
1.1.5 Motivación laboral.....	10
1.1.6 Comunicación Organizacional	11
CAPITULO II	14
DETERMINACIÓN DE ESTRATÉGIAS	14
2.1 Estructura.....	14
2.1.1Organigrama nuevo de Viña Santa Camila.....	15
2.2. Procesos	16
2.3 Personal.....	17
CAPITULO III	18
IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATÉGIAS	18
3.1Responsables	18
3.2Recursos.....	18
3.3Metodología	19
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22

RESUMEN

La meta principal de Viña Santa Camila es mantener su lugar en el mercado como imagen de buenos vinos y reservas, poder seguir creciendo como organización y brindar el vino de mejor calidad a los clientes para así cumplir con el objetivo que tienen los socios de la organización. Es importante recalcar que los socios han acordado usar la rentabilidad que no estaba dentro de lo que se había esperado en ganancias para poder invertirlo nuevamente. Se establece realizar un plan estratégico en el que se implementará un departamento de Talento Humano y todo lo que conlleva el área, para así poder comprometer a los trabajadores a tener un buen desempeño y motivación. Entre las estrategias del plan está la reestructuración del organigrama de la empresa, y mejorar el desarrollo organizacional. Para realizar este proyecto se usarán varias herramientas como la entrevista, observación y encuestas. Todo esto permitirá que la Viña Santa Camila se mantenga en el mercado por más tiempo y generar ganancias para invertir en más producción con lo cual la marca podrá lograr su objetivo principal que es la internacionalización.

Palabras claves: *Desempeño, Desarrollo organizacional, Motivación, manual de funciones, comunicación y capacitación.*

ABSTRACT

The main goal of Viña Santa Camila is to maintain its place in the market as an image of good wines and reserves, continue growing as an organization, and provide the best quality wine to customers to meet the objective of the organization's members. It is important to emphasize that the partners have agreed to use the profitability that was not within what had been expected in profits to be able to invest it. This investigation establishes to carry out a strategic plan in which a Human Talent department and everything that the area entails will implement, in order to be able to commit the workers to have good performance and motivation. The strategies of the plan are restructuring the organizational chart of the company and improving organizational development. That project carries some tools that will be used as interviews, observations, and surveys. This will allow Viña Santa Camila to remain in the market for longer and generate profits to invest in more production, with which the brand will be able to achieve its main objective, which is internationalization.

Keywords: *Performance, Organizational Development, Motivation, functions manual, communication and training.*

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso que hace referencia a la Viña Santa Camila S.A. la cual es una empresa que elabora vinos de alta calidad y que tiene un importante posicionamiento en el mercado. Una de las falencias de esta compañía es que no cuenta con un departamento de RRHH y no tienen una buena administración. Este problema genera desbalances en el viñedo ya que no se puede medir adecuadamente el desempeño de los colaboradores ni el clima organizacional, esto provoca que haya personal inconforme con sus trabajos, afectando a corto plazo la productividad y las metas organizacionales.

La Viña Santa Camila se ha propuesto trabajar para mejorar la manera en la que se administra la empresa. Para el logro de este objetivo, es importante la participación de todos los colaboradores en la ejecución de las estrategias de mejora. Entre las estrategias más importantes se puede destacar la reestructuración del organigrama con la implementación de un departamento de talento humano que se encargará de gestionar los procesos del área como método adecuado de selección, manual de funciones, descriptivo de cargo, capacitaciones y comunicación interna.

En primer lugar, para lograr las estrategias se realizó el diagnóstico de la situación de la empresa determinando la problemática mas importante que le afecta, así también, en un segundo momento se establecieron las estrategias que se deben implementar con el apoyo de un consultor de talento humano y para finalizar se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

Historia de la empresa

La Viña Santa Camila fue fundada en 1925 por Don Neptalí Madrid quien de Francia trajo los insumos para dedicarse a la producción de vinos de excelente calidad vio potencial en la tierra ecuatoriana actualmente cuenta con 200 hectáreas las cuales están divididas por etapas del proceso para la elaboración del vino, se garantiza una maduración perfecta de la fruta, el proceso de elaboración se lo hace en barriles de madera el cual es un roble americano y yugoslavo, el stock de los vinos es limitado, hay unos que demoran 6 años en añejarse, esos se los conserva como la mejor reserva y se los considera con un grado alto de calidad.

La Viña Santa Camila es una empresa familiar y su estructura es de sociedad anónima que ha sido manejada por años a semejanza de Don Neptalí siendo el uno de los principales activos de la empresa inculcando los valores como la creatividad, innovación, compromiso, lealtad y calidad. La empresa tiene un total de 880 colaboradores los cuales están divididos por 5 departamentos: Dirección general, Gerencia administrativa, Gerencia de marketing, Gerencia de producción y Gerencia de calidad.

En la Viña Santa Camila siempre se han contratado a los colaboradores que viven cerca de la zona de donde se encuentra el viñedo *y que demuestran ser versátiles. El rango de edad que se solicita para trabajar es de 21 años, el sexo es indistinto dependiendo de la necesidad de la empresa y del área.

La competencia de la Viña Santa Camila son los viñedos de la misma región sin embargo la meta de Don Neptalí es internacionalizarse y que sus excelentes vinos lleguen a personas de otras regiones.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

Inicialmente se ha detectado los problemas que tiene Viña Santa Camila para poder evitar que el personal y la empresa salgan afectados. Es de suma importancia reconocer el problema y establecer los aspectos más importantes que resolver. Para esto, se trabajará con varios conceptos que explican la situación existente.

1.1.1 Planeación estratégica

La planeación es un periodo que es parte del proceso administrativo en la que se establecen indicaciones, se escogen alternativas y se plantean estrategias. En función de los objetivos y metas generales como la económica, social y política que tenga la empresa, teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos reales que tenga en ese momento la empresa para permitir establecer un cuadro de referencia para de esta manera concretar programas y acciones en un periodo de tiempo necesario, logrando una visualización certera del futuro para poder crear planes que garanticen el éxito de la empresa.

Desde estas condiciones, se puede sostener que la gestión estratégica ha de incluir los elementos de la administración tradicional, pero concediendo relevancia a: la visión de la organización; la actuación prospectiva de la organización; la capacidad de definir la dirección de la misma; el compromiso gerencial en todas las fases del proceso productivo; el enfoque del personal como el recurso más valioso de la organización; y la definición clara de lo que se busca a largo plazo y cómo lograrlo, mediante unas determinadas etapas que parten de la formulación. (Garcia Guilianny Jesus, 2017, p. 5)

Realizar un plan estratégico para una empresa es como pensar antes de actuar para poder lograr los resultados esperados, se debe ser transparente en los actos de gestión y en cuanto a rendir cuentas ante los altos mandos de la empresa. Para hacer productiva la planeación estratégica que se desea realizar se necesita construir objetivos o escenas deseadas y que sean probables, la estrategia en las organizaciones es un medio para establecer un propósito,

permite concretar los objetivos de la empresa y los programas esenciales que se deben efectuar para el éxito de los mismos.

Esta responsabilidad implica involucrar una serie de elementos interconectados que envuelven a todos los recursos que tiene la organización, y que, de acuerdo con las habilidades administrativas y gerenciales ejecutadas en su accionar, se reflejará en el éxito o fracaso de la entidad inmersa en un entorno cambiante y competitivo. (Parra, 2018, p.6)

En Viña Santa Camila se menciona que su ventaja competitiva va asociada a la cultura que establece el carácter familiar de esta organización la misma que es transmitida a toda la plantilla de colaboradores que al momento suman 880 personas quienes se han vuelto expertos en la producción del vino que ha dado un crecimiento importante de la marca y compañía.

Partiendo de la cantidad de personas que hoy se suman a esta compañía es necesario la creación y actualización de políticas, procedimientos y normativas, así como también impulsar la cultura organizacional a fin de facilitar la creación de un plan estratégico.

1.1.2 Cultura organizacional

Se conoce que a lo que llamamos organización existe por las personas que trabajan dentro de ella y los colaboradores dan todo de si mostrando sus habilidades de acuerdo a sus necesidades para así satisfacerlas y esto a la misma vez ayuda a la organización, ya que también permite que se desarrolle y crezca en aspecto económico para la empresa y laboralmente en las personas esto quiere decir que la organización y el hombre van a la par. Por otro lado, la interacción que se da dentro de la organización entre los colaboradores como la comunicación, valores, costumbres, estilos entre otras, esto da como efecto a lo que se llama cultura organizacional.

La cultura organizacional es importante para el éxito de una organización, cualquiera sea su objeto y propósito. En una primera instancia, ofrece a sus integrantes una identidad y una visión de la organización. Las empresas con cultura definida, que trabajan sobre ella, en general logran continuidad por parte de los empleados, ya que los mismos se identifican con la organización y su cultura. (Alles, 2007, p.59).

Cada empresa tiene su propia cultura, cada una tiene una labor diferente incluso las que se dedican a lo mismo, pueden tener algo en común pero no son las mismas costumbres, clima, o cultura en general. Lo que diferencia una empresa de otra es la estructura organizacional, las personas que trabajan en la organización, el desempeño de cada una, y la parte externa (clientes).

Al respecto Katz y Khan referenciado por Chiavenato presentan la siguiente idea: toda organización crea su propia cultura o clima, con sus propios tabús, costumbres y estilos, el clima, o cultura, del sistema refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal así como refleja las presiones internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema. (Chiavenato,1988, p.22)

La Viña Santa Camila busca seguir creciendo e incrementando sus ventas internacionalizándose. Tienen sus propias bodegas e implementos de alta calidad para ofrecer los mejores vinos, esta empresa es de estructura familiar se puede decir que el área administrativa es familia y los trabajadores son personas que viven cerca del punto de fábrica, o referidos de ellos, podría llegar a suceder que genere algún desbalance o algún conflicto de manera interna ya que no cuentan con un departamento de RRHH, al tener esta área que es muy importante en las empresas se podrá mejorar la forma de manejar el negocio, contratando personal mejor capacitado para mejorar la producción, ventas y lo más importante tener buen ambiente laboral.

La Viña Santa Camila tiene una cultura organizacional orientada a la calidad el viñedo se esmera por cada día mejorar la producción invirtiendo en productos nuevos, barriles con una madera buena para una mejor conservación del producto y así llegar a ser los preferidos de los clientes todo se centra en ser una empresa que ofrezca productos de calidad a sus clientes, pero, la empresa se preocupa más por aumentar la producción y mejorar la calidad del producto dejando de lado el recurso más valioso que es el ser humano, es decir no le dan mucha importancia a los colaboradores a tal punto que no existe un departamento de recursos humanos.

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para

proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la necesidad de satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. (R.L., 2019, p. 1)

1.1.3 Desarrollo organizacional

Es un programa que todas las empresas deben realizar ya que está orientado a que los procesos de solución y problemas mejoren para el bien de los colaboradores y a su vez de la empresa, todo esto dirigido por el departamento de recursos humanos por un agente de cambio quien estará encargado de los procesos y de hacerlos cumplir para que la organización llegue a la meta deseada y se mantenga en la misma.

El desarrollo es un esfuerzo organizado y bien dirigido desde la alta gerencia, la cual es parte fundamental para conseguir el involucramiento de los subordinados con el fin de lograr el avance organizacional y así conseguir eficacia y eficiencia integral, el desarrollo organizacional fue diseñado para enfrentar problemas de competitividad en las organizaciones. La empresa que no logra un desarrollo pleno se queda rezagada en el mercado, en el cual hay muchos competidores que también buscan alcanzar un desenvolvimiento que les permita posicionarse y desplazar a las organizaciones que se interpongan. (Cristiani, 2012, p. 14)

Es necesario saber que el desarrollo organizacional tiene ventajas como aumentar la motivación y desarrollo de los colaboradores, que ellos aumenten el compromiso con los objetivos de la empresa, el trabajo en equipo mejora, es decir, mejora el clima y calidad de tiempo para los colaboradores en su tiempo de trabajo, al mismo tiempo también puede haber aspectos negativos como costear el proceso a veces puede ser muy costoso, es difícil de medir y evaluar en poco tiempo por ende el proceso es un poco prolongado para poder tener mejores resultados hay que realizar el proceso de una manera segura y con el tiempo adecuado especialmente si son más de 100 trabajadores, no le dan la

importancia o simplemente desconocen del DO y como podría servir para mejorar el funcionamiento de la organización.

Fagensen y Burlen, indican que el DO es un conjunto específico de intervenciones de cambio, habilidades, actividades, herramientas o técnicas usadas para ayudar a la gente y a las organizaciones a ser más efectivas. El desarrollo organizacional se adapta para vencer problemas que se han dado por objetivos mal planteados, por esto es necesario la intervención de una persona externa a la empresa un consultor o agente, el cual tendrá una visión diferente a las personas que pertenecen a la empresa y a su vez los colaboradores puedan ayudar para poder cambiar.

Por lo tanto, para sintetizar, “el DO es una disciplina que se apoya en la importancia que tiene el personal para iniciar o acompañar el cambio planificado en una organización”, de modo que ésta mantenga su competitividad en un ambiente de constante cambio y evolución, aumentando la eficiencia organizacional. (Gomez, 2016, p. 7)

En Viña Santa Camila el enfoque sería el desarrollo organizacional para así poder utilizar lo que se ha venido empleando en el proyecto, este proceso ayudará a la empresa a tener mejores resultados en cuanto a producción y desempeño de sus colaboradores, en este caso la viña santa Camila podría incrementar programas de inducción, capacitaciones constantes, reconocimiento a los trabajadores y programas de mejora para la empresa, de esta manera los trabajadores se sentirán alentados y comprometidos con la organización.

1.1.4 Desempeño laboral

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. (Alvarado Piloza Aisa Johana, 2018, p. 12)

El desempeño laboral y la actuación es lo que demuestra el colaborador al realizar las tareas y funciones que describe su cargo, lo cual con esto esta demostrando sus habilidades e idoneidad. El desempeño tiene mucho que ver con los incentivos que la empresa le de a los colaboradores, como los bonos, aumento de sueldo, reconocimientos, entre otros, las personas que reciben este tipo de incentivo son los que más tiempo podrían llegar a permanecer en la organización ya que son alentados por un buen desempeño en su puesto de trabajo, esta acción también forma parte estratégica de las empresas para no perder sus elementos mas valiosos que son los colaboradores.

Los incentivos para los trabajadores, pueden ser tangibles o intangibles lo que contribuyen a la optimización del trabajo encomendado. Estos aspectos son de suma importancia porque motivan a los trabajadores a tener un mejor desempeño, el producto tecnológico y de producción son muy importantes para la empresa, estos deben de ser establecidos y mantenidos de tal manera que todo quede registrado y la cantidad de producción (Chiavenato, 2004, p. 295).

En la Viña Santa Camila no existe un manual de funciones y descriptivos de cargo, es decir los colaboradores realizan sus roles sin base ni fundamentos solo por lo que se les indique informalmente. Para un proceso de reclutamiento y selección no se pueda elegir al mejor candidato que cumpla con el perfil.

El desempeño de los colaboradores cada vez es más bajo ya que cuando ingresa personal nuevo no tienen idea de cómo empezar a realizar las tareas y repiten lo que observan de los otros colaboradores al no haber un descriptivo de cargo se repiten las actividades y hay personal de más. Esta situación podría provocar un conflicto de manera interna en los colaboradores, por el hecho de que son contratados por referencias o por vivir cerca, es decir no son personas con experiencia ni capacitados, este tipo de acciones podría provocar en los trabajadores una reacción negativa, atrasos, desorientación y por ende un resultado negativo a su desempeño laboral.

Por lo tanto, el desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitiera realizar una mejora continua, así mismo ser más competitivas. Es por esta razón que las empresas deben preocuparse y darle

mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores (Bautista, 2020, p. 117)

1.1.5 Motivación laboral

El éxito de las empresas depende mucho de la motivación laboral que tengan sus colaboradores ya que estos son el pilar de la empresa, es por esto que es un factor de alta importancia hay dos tipos de motivación laboral intrínseca y extrínseca.

La motivación intrínseca es cuando el colaborador se siente satisfecho luego de una tarea que ejecutó, es una acción que surge sola es decir se auto estimula y no requiere una tercera fuente por ejemplo que el jefe reconozca el trabajo, este tipo de motivación incluye las habilidades que tenga el trabajador ya que si es bueno realizando las tareas.

La motivación extrínseca es lo contrario necesita de una tercera fuente, es la que viene del exterior es decir un reconocimiento para el colaborador para que se sienta motivado a seguir realizando sus labores.

Varios autores determinan a la motivación laboral como una herramienta útil al momento de desarrollar el desempeño de los colaboradores ya que facilita la posibilidad de incentivarlos para que cumplan con sus actividades y que además las realicen con gusto lo cual esto da como resultado un alto rendimiento de parte de la empresa (Robbins & Coulter, 2012, p. 321).

Chiavenato describe a la motivación como el resultado de la participación del individuo con la situación a su alrededor. Dependiendo del suceso que pase el individuo en ese momento y de cómo la asimile, habrá interacción entre el individuo y la situación que puede motivarlo o no.

En el ámbito laboral es de vital importancia la estabilidad emocional de los colaboradores ya que es un pilar importante influye mucho el ambiente en el que se encuentra es decir que el individuo interactúe con otras personas dentro de la organización, brindar capacitaciones, dar responsabilidades y permitir la aportación de ideas de los trabajadores para la empresa, reconocer logros, un salario digno de las tareas que realiza y realizar procesos como onboarding.

En la base de la pirámide de Maslow están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con

nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. (Gino Ayon, 2021, p. 1667)

La Viña Santa Camila se debería enfocar en el estudio de la motivación de los colaboradores para conocer qué los motiva y de qué manera pueden lograr esa motivación. Es importante poder conocer la forma en la que se desenvuelven los colaboradores en cada uno de los puestos para que la empresa llegue a su meta. Hay muchas maneras de incentivar al colaborador como bonos, reconocimientos, ayuda a los integrantes de la familia por medio de seguros de vida, ascenso de puesto, subir el sueldo entre otros, lo importante es mantener a los colaboradores en un ambiente cómodo y que se sientan satisfechos con su trabajo, así como valorados por parte de la empresa.

La motivación de los colaboradores en Viña Santa Camila es baja ya que no se les reconoce el esfuerzo con algún incentivo o reconocimiento por su labor, a pesar de que la manera de trabajar es la rotación de turnos, Para muchos colaboradores esto podría ser difícil, esta situación requiere pedir opiniones a los colaboradores en cuanto a las rotaciones de horarios y de acuerdo a las horas que realicen poderles pagar.

En todas las organizaciones se maneja un sistema de compensaciones, que busca incrementar la motivación de los trabajadores y su productividad. La administración de estas compensaciones empresariales exige tener bien definidos los niveles de remuneración dentro de la organización, al igual que coordinar la motivación y el desempeño de los trabajadores con la constante planeación, organización, control, comunicación y evaluación de los programas compensatorios (Malagon, 2020, p. 5)

1.1.6 Comunicación Organizacional

La comunicación es un conjunto total de mensajes que interactúan entre los integrantes de una empresa, entre esta y su medio. De la misma manera, se considera que este recurso tiene como objeto de estudio descubrir la forma en que se da la comunicación en la organización. (Nieto, 2006, p. 22)

La comunicación es fundamental para el individuo, genera interacciones positivas en la vida cotidiana de las personas, es una herramienta utilizada para toda actividad sea en lo personal o laboral, a través de ella las personas sintetizan, desarrollan y organizan el conocimiento para poder transmitir lo aprendido a otras personas. En el ámbito laboral es la herramienta mas importante y se podría decir poderosa ya que sin esta base la organización no tendrá un funcionamiento exitoso, la comunicación lo es todo, ayuda a mantener unida la organización ya sea por medios tecnológicos, escritos y verbales para poder transmitir lo necesario a cada colaborador.

También se entiende como el grupo de habilidades técnicas y actividades dirigidas a proveer y agilizar la cantidad de mensajes que se dan entre los que son parte de la organización, o intervenir en los comentarios, conductas y actitudes del público interno y externo de la empresa, todo esto con el propósito de que la última cumpla mejor y de manera rápida con sus objetivos. (Nieto, 2006, p. 22)

En Viña Santa Camila es necesario mejorar la comunicación ya que una buena comunicación es señal de un clima laboral estable. El plan de Viña Santa Camila es crecer e internacionalizarse y llegar a más distribuidores, es necesario invertir en la comunicación interna y promoverla como elemento fundamental de la empresa y cultura, para poder alcanzar las metas planteadas. Si se mantiene una comunicación estructurada de manera adecuada esta dará resultados óptimos ya que este elemento es el más importante en una organización y permite a los trabajadores interactuar entre si con el fin de construir relaciones positivas, agilizar y cumplir procesos establecidos.

La comunicación interna es la encargada de lograr que las necesidades de información y comunicación que requieren los colaboradores sean cubiertas de manera satisfactoria, también apoyar el logro de los objetivos, políticas, planes y programas corporativos y a su vez fortalecer la identidad institucional creando clima de confianza y motivación.

Para Lovato (2011) “promover la comunicación entre los miembros de la organización de todos los niveles; contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión; reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de sus miembros” (p. 17).

El tipo de comunicación que se maneja en la Viña Santa Camila es informal ya que todos los trabajadores se llevan bien lo bueno de este tipo de comunicación es que los trabajadores interactúan entre ellos la desventaja es que este tipo de comunicación casual es que se ajusta espontáneamente a la situación que fuese y no se ajusta a las reglas oficiales de la empresa, lo bueno es que si un colaborador necesita apoyo en alguna actividad este podría comunicárselo a los compañeros para pedir ayuda sin hacerlo oficial por ejemplo podría ser en los cambios de guardia, ya sería un acto interno entre los trabajadores.

Bracho (2018, cómo se citó en Fernández 2016, 25) señala que la comunicación informal permite las relaciones sociales y de esta manera cumplir con la necesidad de mantenerse informados, dentro de las organizaciones este canal de comunicación es totalmente normal y natural, y los beneficios que aporta la comunicación informal, es que la Dirección se mantiene informada sobre el clima laboral y sus empleados, por otra parte, la comunicación informal refuerza la cohesión de los equipos de trabajo ya que entre ellos transmiten la información que no fue impartida de manera clara por los canales oficiales de comunicación, así mismo, les permite organizar actividades extra laborales, deportivas, culturales o de ocio, potenciando sus relaciones interpersonales y beneficiando a las organizaciones, ya que el ambiente laboral se torna más agradable.

CAPITULO II

DETERMINACIÓN DE ESTRATÉGIAS

2.1 Estructura

Cuando se realiza un proceso de cambio en la estructura de la organización es necesario tener en cuenta la estructura actual de la empresa Viña Santa Camila S.A. que carece de departamento de RRHH, es por esto que se implementará un plan estratégico para poder crear uno. El departamento de RRHH tiene como función velar por el bienestar de los colaboradores y el orden administrativo en la empresa, la política y los manuales de funciones de cada área.

Con la implementación del departamento de RRHH se va a generar una adecuada gestión del personal como también el desempeño de cada uno en la empresa. El viñedo va a contar con los descriptivos de cargo, manual de funciones de todas las áreas para que de esta manera los jefes de área y los colaboradores tengan claras las funciones que deden realizar, el manejo de los horarios estará mejor organizado evitando malentendidos en las rotaciones de turnos, además, el proceso de reclutamiento y selección será más sencillo. En esta misma línea, el desarrollo y la capacitación a los colaboradores provocará un nivel de motivación alto por ende tendrán estabilidad emocional tanto en el trabajo como en lo personal.

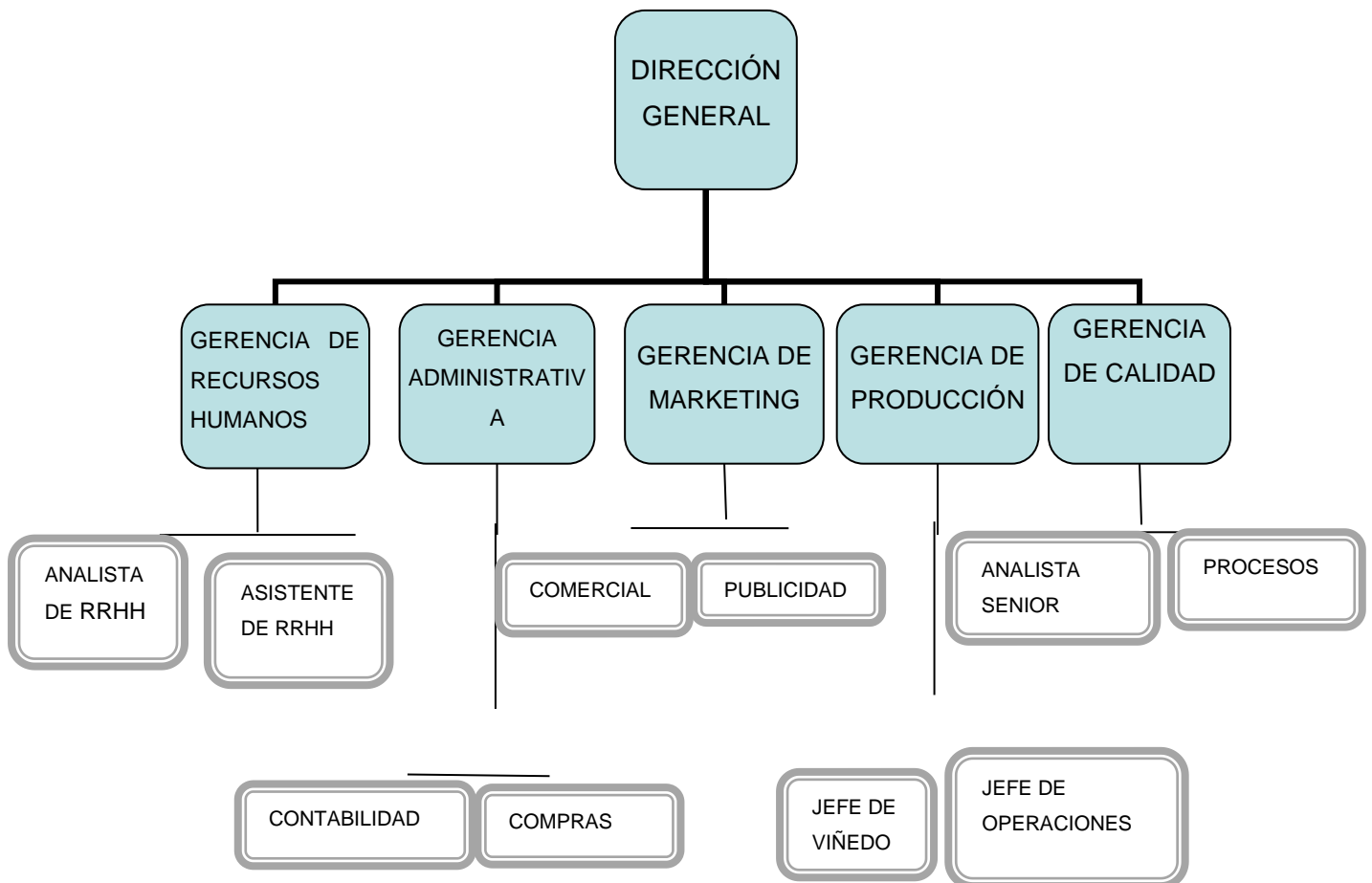
La estructura de Viña Santa Camila es departamentalización funcional, es decir las actividades están agrupadas según las funciones del departamento, todas las empresas crean algo útil para el consumo público, las funciones básicas son crear, vender y financiar, por lo tanto, es necesario establecer grupos de acuerdo a cada actividad

La departamentalización funcional es el sistema que más se emplea para organizar actividades y está presente al menos en algún nivel en la estructura organizacional de casi cualquier empresa. Las características de las funciones de ventas, producción y finanzas son tan ampliamente reconocidas y entendidas que no solo representan la base de la organización departamental, sino que también y muy a menudo la departamentalización al más alto nivel. (Weihrich, 2022, p.215)

A continuación en el nuevo organigrama se observará que aparte del área de talento humano se aumentaron cuatro cargos en dos departamentos, en Gerencia de marketing se aumentaron los cargos de comercial y publicidad, en Gerencia de calidad los cargos de analista senior y procesos, estas dos áreas no contaban con sub áreas.

2.1.1 Organigrama nuevo de Viña Santa Camila

El organigrama actualizado es de tipo general, el organigrama actualizado se ha incrementado el departamento de RRHH y otros cargos del área de Gerencia de marketing y Gerencia de calidad, es un organigrama general porque solo resalta el nivel jerárquico alto.



Estructura piramidal

Todas las empresas deben contar con un tipo de estructura jerárquica o piramidal que indique la función y posición de cada colaborador en la empresa, con el departamento de RRHH que se incorporará a la empresa se les dará oportunidad a los colaboradores para su mejor desarrollo. Lo importante de tener una estructura jerárquica es que los colaboradores y los clientes saben con quién hablar sobre cualquier situación que surja en la empresa, además de esto se sabrá en qué departamento irá cada colaborador según sus habilidades.

2.2. Procesos

Con respecto a los procesos se va a realizar un plan estratégico en el que se implementará el departamento de RRHH el cual se abordará los procesos que están implícitos en el área de talento humano.

Reclutamiento y selección:

Son dos periodos diferentes de un mismo proceso, el reclutamiento tiene como objetivo hacer la búsqueda del talento idóneo para el puesto que se requiere y la selección da lugar a la definición del talento que va a formar parte de la compañía y que cuenta con las competencias y habilidades requeridas según el perfil establecido.

En Viña Santa Camila no existe un riguroso proceso de selección ya que se refiere a que ellos vinculan al personal por su ubicación domiciliaria, la misma que está aledaña a las instalaciones del viñedo. Para una mejora continua de la empresa se ha propuesto implementar este procedimiento perteneciente del departamento de RRHH.

Desarrollo organizacional:

Es un proceso que busca elevar la efectividad en la empresa y en sus colaboradores, a través de técnicas, estrategias y tácticas que puedan contribuir a los planes estratégicos que la organización establezca.

En Viña Santa Camila ayudará mucho implementar esta herramienta ya que podrá mejorar la motivación de los trabajadores y estarán comprometidos con la empresa.

2.3 Personal

En la Viña Santa Camila hay una cantidad elevada de empleados y para administrar de una manera ordenada se ha planteado crear un área de recursos humanos ya que esta empresa carece de ello, ayudaría mucho ya que al tener habilitada esta área la empresa se preocupará más por una mejor administración, bienestar del personal, capacitaciones, políticas establecidas, un clima organizacional más agradable y además, ayudará mucho en la motivación de los colaboradores y en la mejora de su desempeño laboral.

Se debe ir investigando periódicamente y corrigiendo el margen de errores si es necesario ya que podrían haber eventos que afecten al clima organizacional, para esto la empresa debe coordinar con el departamento de Recursos Humanos y ver bajo qué procedimientos se puede realizar el trabajo podrían ser el método de entrevista, encuestas o análisis visual. Con esto se podría dar con los resultados e identificar problemas para poder solucionarlos.

Cuando se trata de las personas que conforman una organización, la situación es totalmente diferente; al ser seres inteligentes dotados de un conjunto de cualidades, potencialidades y limitaciones, su manejo se hace mucho más complejo. No hay patrones definidos de su comportamiento porque allí influyen de manera decisiva los sentimientos de cada colaborador y su grado de compromiso con la empresa (Díaz, 2005, p. 40)

A partir de lo expuesto se logrará fortalecer la cultura organizacional, establecer un proceso de selección y realizar capacitaciones anuales las cuales mejorará la empresa de manera laboral y administrativa. Se espera facilitar las líneas de comunicación creando correos a cada colaborador, anuncios dentro de la empresa, intranet de la empresa y plataformas digitales.

Capacitación:

Es una herramienta importante que se debe realizar cada cierto periodo en las empresas, ya que se convierte en una manera de aprendizaje para los colaboradores con lo cual se mejora el desarrollo personal y laboral.

En Viña Santa Camila no hay capacitaciones específicas al puesto, ya que la forma de trabajar de los colaboradores es versátil, no tienen tareas divididas de acuerdo a sus cargos, es por esto que es necesario realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores de acuerdo a sus brechas de conocimiento.

CAPITULO III

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATÉGIAS

3.1 Responsables

En Viña Santa Camila se ha designado como responsables del proyecto al departamento de Gerencia general, Gerencia administrativa y un consultor de talento humano.

Gerencia general:

Durante el proceso de la ejecución del proyecto el personal de este departamento estará encargado en facilitar la información, documentos importantes sobre la empresa entre otros. También brindar apoyo de manera participativa si el caso lo amerita.

Gerencia administrativa:

Es necesaria la ayuda de este departamento ya que está al tanto de cómo se encuentra la organización actualmente, al no haber un departamento de RRHH, la G. administrativa era la que se encargaba de todos los procesos del personal de la empresa, como la búsqueda de personal, selección, pruebas, pagos, liquidaciones, avisos de entrada y salida de todo el personal.

Consultor de Talento humano:

Con los conocimientos del consultor y recursos profesionales se espera darle seguimiento al desarrollo y cumplimiento de la propuesta de manera eficaz, ayudar a implementar el nuevo diseño de la estructura de la empresa, el área de talento humano, y mejorar los canales de comunicación.

3.2 Recursos

En la Viña Santa Camila para poder implementar la creación de un departamento de talento humano se necesitará un presupuesto de al menos \$15.000 dólares, este valor se debe presentar al departamento de Gerencia para

la aprobación del mismo. En el valor dado están los gastos que se han generado para implementar el departamento de RRHH en el cual se necesitan varios insumos de oficina: computadoras, copiadoras, todo lo que es equipo tecnológico, escritorios, sillas, aires acondicionados, porta carpetas, archivadores, insumos de papelería, por supuesto todo lo que se necesite para la adecuación del departamento. Todo este material es necesario para llevar a cabo la implementación del departamento de RRHH.

También se debe implementar un plan de capacitación para el personal nuevo que ingresará a formar parte de Viña Santa Camila en el nuevo departamento y que cada uno de los trabajadores tengan sus tareas claramente establecidas.

El consultor de talento humano también es necesario en este proceso ya que es el que ayudará a ejecutar el plan estratégico y con sus conocimientos y técnicas guiará las actividades para realizar el manual de funciones y descriptivo de cargo.

3.3 Metodología

La metodología a implementarse en la empresa Viña Santa Camila se basa en lo que la empresa espera obtener de los objetivos, se usará la metodología cualitativa y como instrumento de recolección de datos se usarán grupos focales, entrevistas y encuestas. Con esto se espera mejorar los procesos internos de la Viña Santa Camila, mejorar la forma de administrar y la implementación del departamento de RRHH.

Los grupos focales sirven de mucho ya que es la oportunidad que tienen los colaboradores para expresar sus diferencias e inconformidades y las situaciones vividas, experiencias en común que han pasado durante la jornada laboral.

La entrevista se aplicará a los diferentes jefes departamentales las cuales contribuirán, a establecer las necesidades de la falta del departamento de RRHH y como ha estado afectando a lo largo de los años.

Finalmente, con la encuesta como método de recolección de datos numéricos, se logrará comprobar de forma eficaz los resultados obtenidos para el análisis de resultados.

Niveles de intervención	Estrategias	Objetivos	Acciones	Recursos	Metodología	Presupuesto
Estructura	Propuesta de creación del departamento de RRHH	Implementación del departamento de talento humano para la actualización del área administrativa	1.Adecuación del dep, de RRHH 2.Tener espacio físico 3. Equipar el departamento	1.Equipos tecnológicos 2.Muebles y enseres 3. Insumos de oficinas	Observación	\$9.500
	Nuevo organigrama de la empresa	Mejorar la estructura y administración de Viña Santa Camila	1.Creación de un manual de funciones 2.Creación de los perfiles de cargo	1.Consultoría 2. Personal para consultoría	investigación	\$400
Proceso	Plan estratégico	Proceso correcto de selección	1. Realizar un programa de selección 2. Analizar y escoger los candidatos que se adapten a los perfiles de cargo	1.Espacio físico 2.Pruebas psicológicas 3.Equipos tecnológicos	entrevista	\$2.300
		Plan de capacitación	Programas de capacitación para los nuevos trabajadores y para los colaboradores	1.Profesional capacitado para realizarlo	Reuniones Grupos focales	\$1.500
Personas	Comunicación interna	1.Mejorar canales de comunicación 2.Métodos de investigación	Servicios prestados de un consultor externo	Tecnológicos	1.entrevistas 2.Grupos focales 3.encuestas	\$1.300

CONCLUSIONES

En relación a todo lo expuesto anteriormente sobre el caso, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

La empresa Viña Santa Camila al no contar con un departamento de RRHH, ha sufrido varios desbalances, lo cual ha visto afectado al personal y a la producción. Todo esto repercute en el logro de la meta principal del viñedo como es la internacionalización.

La empresa no cuenta con canales de comunicación establecidos lo que genera confusión en la ejecución de las actividades y dificultades en el desempeño de los colaboradores. Debido a esto se ve la necesidad de crear un sistema de comunicación que facilite la interacción de las diferentes áreas y de sus miembros.

Se planteó también la necesidad de un desarrollo organizacional que permita mejorar la gestión interna, los procesos de las diferentes áreas y la distribución de funciones de todos los colaboradores.

Con la implementación del departamento de talento humano en el organigrama del viñedo se persigue mejorar el desempeño y la motivación laboral, estableciendo procesos que se han vuelto muy necesarios como son las capacitaciones y el diseño de manuales de

Las estrategias que se han planificado buscan lograr que todos los colaboradores participen activamente en cada una de las actividades, junto con el nuevo departamento de RRHH. A partir de lo que se va a construir se harán correcciones si es necesario para obtener un resultado positivo y llegar a lo que la empresa desea lograr.

RECOMENDACIONES

A partir de lo realizado en el presente trabajo se establecen las siguientes recomendaciones:

Con el establecimiento del departamento de RRHH se debe dar seguimiento a los procesos correspondientes para llegar al mejoramiento del desempeño y la motivación de los colaboradores.

Es importante que los canales de comunicación implementados en la empresa faciliten la interacción de los colaboradores para lo cual se requerirá evaluar su funcionamiento.

Al crear los descriptivos de cargo y manual de funciones se recomienda que siempre se mantengan actualizados, ya que las empresas siempre están en constante cambio.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alvarado Piloza Aisa Johana, S. P. (2018) *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp Enangeal S.A. [Tesis de grado, Universidad Estatal de Guayaquil]*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28090/1/TESIS%20Suarez%20-%20Alvarado.pdf>
- Bautista, C. A. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teorica* .
 Revista de investigación.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bracho, M. E. (2018) *La comunicacion informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. [Tesis de maestria, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf>
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. (Primera Edicion ed.). Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill. Obtenido de Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, I. (2004). *Administracion de recursos humanos*. Buenos Aires: Ediciones Mc Graw Hill.
- Coulter, R. &. (2012). *Motivacion las teorias y su relacion en el ambito empresarial*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-Motivacion-5889721.pdf>
- Cristiani, M. E. (2012) *Desarrollo organizacional*. Mexico : Ediciones Red Tercer Milenio S.C.
- Diaz, J. H. (Febrero de 2005). *Las personas en la organizacion* . Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LasPersonasEnLaOrganizacion-5166521.pdf>
- Garcia Guilianny Jesus, D. S. (2017). *Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. *Revista Espacios*, 38(52), 16
- Gino Ayon, J. M. (2021). *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/3132-16618-3-PB.pdf>

- Gomez, I. (2016) *desarrollo organizacional caso de estudio bodega "la rural"*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8364/gomez-ignacio.pdf
- Lovato, M. G. (2011) *plan estratégico de comunicación interna para una organización* . [Tesis de grado, Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8174/T-PUCE-3327.pdf;sequence=1>
- Malagon, A. M. (2020) *La importancia del sistema de compensaciones e incentivos en la motivacion de los trabajadores*. [Tesis de grado, Universidad de la Sabana]. <https://core.ac.uk/reader/47068520>
- Nieto, G. Z. (octubre de 2006). *Comunicacion organziacional*. Obtenido de http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/16336/1/decd_4710.pdf
- Parra, M. E. (2018). *Importancia de la planeacion estratégica en el entorno actual* . Revista del departamento de contaduria y finanzas, 2594-2026
- R.L., C. (2019). *Sistema de gestion de calidad*. Obtenido de <https://www.cre.com.bo/acerca-de-cre/sistema-de-gestion-integrado/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Taborda, H. (2014) *Efecto de la motivacion en el ambiente laboral* . [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada] <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13642/ENSAYO%20HECTOR%20TABORDA%20R.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Weihrich, H. C. (2022). *Administración*. Mexico: Mc Graw Hill. Interamericana .



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Nevárez Bermúdez, María José** con **C.C: 093103496-1** autora del **componente práctico del examen complejo: Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 1 de febrero de 2023

f. María José Nevárez B.

Nombre: **Nevárez Bermúdez, María José**

C.C: **0931034961**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Creación de un plan estratégico para mejorar el manejo administrativo de la empresa Viña Santa Camila S.A.		
AUTOR(ES)	Nevárez Bermúdez, María José		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	1 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	23
ÁREAS TEMÁTICAS:	Plan estratégico, comunicación, estructura organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Desempeño, Desarrollo organizacional, Motivación, manual de funciones, comunicación y capacitación		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La meta principal de Viña Santa Camila es mantener su lugar en el mercado como imagen de buenos vinos y reservas, poder seguir creciendo como organización y brindar el vino de mejor calidad a los clientes para así cumplir con el objetivo que tienen los socios de la organización. Es importante recalcar que los socios han acordado usar la rentabilidad que no estaba dentro de lo que se había esperado en ganancias para poder invertirlo nuevamente. Se establece realizar un plan estratégico en el que se implementará un departamento de Talento Humano y todo lo que conlleva el área, para así poder comprometer a los trabajadores a tener un buen desempeño y motivación. Entre las estrategias del plan está la reestructuración del organigrama de la empresa, y mejorar el desarrollo organizacional. Para realizar este proyecto se usarán varias herramientas como la entrevista, observación y encuestas. Todo esto permitirá que la Viña Santa Camila se mantenga en el mercado por más tiempo y generar ganancias para invertir en más producción con lo cual la marca podrá lograr su objetivo principal que es la internacionalización.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-989072916	E-mail: mjnb12@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):			