

Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes

por Karen Julesy Ochoa Cardozo

Fecha de entrega: 08-nov-2022 11:13p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1948881628

Nombre del archivo: F-DC-125_Informe_Final_KAREN_CORREGIDO.docx (2.02M)

Total de palabras: 14001

Total de caracteres: 76208



Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes

Modalidad: Investigación

Karen Julesy Ochoa Cardozo
CC 1005326027
William Ferney Rueda Osorio.
CC 1005155747
Jhanny Valentina Tinjacá Velasco
1005106621

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad a la que pertenece el programa académico
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, 27-septiembre- 2022



Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes

Modalidad: Investigación

Karen Julesy Ochoa Cardozo
CC 1005326027

William Ferney Rueda Osorio.
CC 1005155747

Jhanny Valentina Tinjacá Velasco
1005106621

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Producción Industrial**

DIRECTOR

Juan Carlos Cadena Sarmiento, Mg.

Grupo de investigación – GICAV

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad a la que pertenece el programa académico
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, 27-septiembre- 2022

Nota de Aceptación

Firma del Evaluador

Firma del director

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a dios y a mi familia ya que sin ellos no sería posible cumplir esta meta en mi vida, han guiado mi camino enseñándome que siempre debo superarme como persona y buscar lo mejor para mi futuro sin olvidarme de mis raíces.

Karen Julesy Ochoa Cardozo

Este proyecto está dedicado a la gloria de Dios, agradecer a él por este logro tan importante y a la universidad por permitirme demostrar que soy un gran estudiante dedicado y responsable, también a mis padres que han estado conmigo apoyándome en todo este proceso y a cada persona que de una u otra manera permitieron que este sueño se hiciera realidad.

William Ferney Rueda Osorio.

54

Con todo mi cariño dedico este trabajo a Dios por haberme brindado la sabiduría necesaria para convertirme en la persona que soy en la actualidad. A mi familia porque gracias a ellos y a su amor, me he convertido en Tecnóloga en Producción Industrial con la esperanza de seguir creciendo como profesional y seguir dándole más logros para que se sientan orgullosos.

Jhanny Valentina Tinjacá Velasco

AGRADECIMIENTOS

26
Primeramente, doy gracias a dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida brindándome salud e inteligencia para salir adelante y cumplir mis sueños, 46 también quiero agradecer a mis padres por apoyar mis decisiones y creer en mis capacidades, ellos han sido un gran ejemplo de superación y fortaleza con lo cual me inculcaron que sin importar las adversidades debo tener aspiraciones grandes y luchar por ellas.

Karen Julesy Ochoa Cardozo

Agradezco a Dios principalmente por darme la oportunidad de estar cumpliendo esta meta y 58 a mi familia por aconsejarme, por motivarme y por su apoyo incondicional. Al convenio de generación E por permitirme ser parte de ellos.

William Ferney Rueda Osorio.

Gracias a Dios por permitirme tener una familia maravillosa que me ha brindado total apoyo en este proyecto, gracias a mi novio que me ha animado y me ha motivado a no desfallecer, gracias a mis amigos que me han inspirado y han confiado en mis habilidades. También agradezco a cada uno de mis docentes por haberme formado y transmitido todos sus conocimientos, a las Unidades Tecnológicas de Santander por la oportunidad de obtener mi título de Tecnóloga y por último, me agradezco a mí misma, por no haberme rendido y por haber superado cualquier adversidad, por ser fuerte y perseverante y porque al final, estoy cumpliendo cada uno de mis sueños.

Jhanny Valentina Tinjacá Velasco

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	11
INTRODUCCIÓN	12
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	14
5 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	17
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.1. ORGANIZACIÓN CLIMÁTICA Y SU FUNCIÓN.....	19
2.1.2. COOPERACIÓN ENTRE TRABAJADORES.....	19
2.1.3. LÍDER DE UNA EMPRESA.....	20
2.1.4. DECISIÓN EMPRESARIAL.....	20
2.1.5. CONSECUENCIAS DEL CLIMA.....	20
2.2. MARCO LEGAL.....	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	23
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	26
3.1. LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.2. EL ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.3. EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.4. LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	27

3.1.5. EL PROCEDIMIENTO O FASES DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.6. MUESTRA	28
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	30
4.1. DESARROLLO DE PRIMER OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
4.2. DESARROLLO DE SEGUNDO OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
4.3. DESARROLLO DE TERCER OBJETIVOS ESPECÍFICOS	36
5. RESULTADOS	38
5.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO, IDENTIFICACIÓN DE LOS DIVERSOS FACTORES CONCEPTUALES ACERCA DEL CLIMA LABORAL	38
5.1.1. FACTORES CONCEPTUALES DEL CLIMA LABORAL	39
5.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO, DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LAS PAPELERÍAS EN BUCARAMANGA	43
5.2.1. INFORMACIÓN DE LA PAPELERÍA.....	43
5.2.2. RESULTADOS DEL MUESTREO ALEATORIO SIMPLE	45
5.2.3. ANÁLISIS SOBRE CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	46
5.2.4. ANÁLISIS SOBRE LA COMUNICACIÓN.....	50
5.2.5. ANÁLISIS SOBRE LIDERAZGO	56
5.2.6. ANÁLISIS SOBRE LA CARRERA PROFESIONAL.....	59
5.2.7. ANÁLISIS SOBRE LA SATISFACCIÓN.....	60
5.2.8. ANÁLISIS SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS.....	66
5.2.9. DIAGNÓSTICO SOBRE LOS RESULTADOS.....	67
5.3. TERCER OBJETIVO ESPECIFICO, IMPACTO QUE TIENE EL CLIMA LABORAL Y ESTRATEGIAS.....	68
5.3.1. BAJA PRODUCTIVIDAD Y CLIMA LABORAL ELEVADO	72
5.3.2. ALTA PRODUCTIVIDAD Y CLIMA LABORAL BAJO	72

5.3.3. ALTA PRODUCTIVIDAD Y CLIMA LABORAL ELEVADO.....72

6.	CONCLUSIONES	74
7.	RECOMENDACIONES	76
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
9.	APENDICES	82
10.	ANEXOS	91

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Datos de página compite 36029

Figura 2. Datos de página compite 36045

Figura 3. Indique su género46

Figura 4. Rango de Edad.....47

Figura 5. Nivel de estudio48

Figura 6. Años de antigüedad laborando en la papelería49

Figura 7. La información que recibe sobre su área de trabajo es.....50

Figura 8. La ayuda laboral que le brindan sus compañeros es51

Figura 9. ¿Le ayuda a sus compañeros en las labores?52

Figura 10. ¿Solicita apoyo a sus compañeros para superar una labor?53

Figura 11. La comunicación y el trato con su jefe.....54

Figura 12. Tiene participación en decisiones laborales55

Figura 13. ¿Recibió capacitación sobre las responsabilidades de su cargo?56

Figura 14. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe?57

Figura 15. ¿Ante un problema presentado lo plantea a su jefe?58

Figura 16. Como se siente con las posibilidades de ascenso59

Figura 17. Como se siente con el salario que recibe por su trabajo60

Figura 18. El salario que recibe es el adecuado para el cargo que desempeña61

Figura 19. Los trabajadores tienen la posibilidad de definir actividades.....62

Figura 20. ¿Realiza acciones para evitar situaciones de soborno?63

Figura 21. Cree importante los eventos deportivos, sociales o culturales64

Figura 22. El trabajo que realiza en la papelería le hace sentir65

Figura 23. Como califica el ambiente laboral y físicas en la papelería66

Figura 24. Variantes clima aboral y productividad71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. ¹⁶ <i>Marco Legal</i>	21
Tabla 2. <i>Plantilla del marco comparativo conceptual</i>	30
Tabla 3. <i>Plantilla modelo de encuesta aplicada</i>	31
Tabla 4. <i>Plantilla Impacto y plan de mejora del clima laboral</i>	36
Tabla 5. <i>Factores del clima laboral</i>	39
Tabla 6. <i>Nombre de las 108 papelerías encuestadas</i>	43
Tabla 7. <i>Indique su género</i>	46
Tabla 8. <i>Rango de Edad</i>	47
Tabla 9. <i>Indique su nivel de estudio</i>	48
Tabla 10. <i>Años de antigüedad laborando en la papelería</i>	49
Tabla 11. <i>La información que recibe sobre su área de trabajo es</i>	50
Tabla 12. <i>La ayuda laboral que le brindan sus compañeros es</i>	51
Tabla 13. <i>¿Le ayuda a sus compañeros en las labores?</i>	52
Tabla 14. <i>¿Solicita apoyo a sus compañeros para superar una labor?</i>	53
Tabla 15. <i>La comunicación y el trato con su jefe</i>	54
Tabla 16. <i>Tiene participación en decisiones laborales</i>	55
Tabla 17. <i>¿Recibió capacitación sobre las responsabilidades de su cargo?</i>	56
Tabla 18. <i>¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe?</i>	57
Tabla 19. <i>¿Ante un problema presentado lo plantea a su jefe?</i>	58
Tabla 20. <i>Como se siente con las posibilidades de ascenso</i>	59
Tabla 21. <i>Como se siente con el salario que recibe por su trabajo</i>	60
Tabla 22. <i>El salario que recibe es el adecuado para el cargo que desempeña</i>	61
Tabla 23. <i>Los trabajadores tienen la posibilidad de definir actividades</i>	62
Tabla 24. <i>¿Realiza acciones para evitar situaciones de soborno?</i>	63
Tabla 25. <i>Cree importante los eventos deportivos, sociales o culturales</i>	64
Tabla 26. <i>El trabajo que realiza en la papelería le hace sentir</i>	65
Tabla 27. <i>Como califica el ambiente laboral y físicas en la papelería</i>	66
Tabla 28. <i>Impacto y plan de mejora del clima laboral</i>	68

RESUMEN EJECUTIVO

El actual proyecto de grado, tiene ⁶ como objetivo determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga, donde se hace uso de la recolección de información como los factores conceptuales y la aplicación de la encuesta con el fin de establecer los diferentes medios de mejora. Es por esto que ²³ la interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por los miembros ⁹ de una organización son conocidas como el clima laboral, este logra ser contingente ya que en la forma en que se desarrolle dependerá mucho de la situación, del ambiente, la tecnología empleada, la concepción en organización y las relaciones laborales.

Esta investigación, logra ser un análisis del clima laboral de las papelerías basándose en las seis variables, se realizó un diagnóstico, mediante un instrumento de obtención de información (encuesta) haciendo uso de la escala de Likert. Lo cual permitió la determinación del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga. Finalmente se logra determinar el impacto sobre ³ la influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, se dio como resultado un análisis de solución para las mismas.

La metodología usada que se tuvo en cuenta para lograr ² el desarrollo del presente ² proyecto de investigación fue descriptiva, en los resultados se dio a conocer cada una de las variables que afronta el clima laboral, de esta forma se determinó el mejoramiento para disminuir los factores de riesgo en las papelerías de Bucaramanga.

PALABRAS CLAVE. Clima, información, laboral, papelerías, variables

INTRODUCCIÓN

El clima laboral, tiene un papel fundamental dentro de todas las empresas, ya que si influencia es predominante a la hora de obtener objetivos y resultados, esto se da con el fin de lograr un alto nivel de competitividad, logrando que las organizaciones se alineen entre ellas, las personas, la estructura, los procesos y el entorno en general. Gran parte del éxito de las empresas depende del buen clima laboral, donde los trabajadores día a día lo construyen por medio del desarrollo de las actividades, permitiendo que este sea un proceso continuo, medible y observable, dependiendo del estado en que estén desarrolladas las diversas dimensiones que lo conforman (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019)

Basado en lo anterior y para entrar en contexto, las papelerías de Bucaramanga, enfrentan constantes cambios, por lo tanto, es importante **determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga**, con el fin de establecer los diferentes medios de mejora. Para ello es importante identificar los diversos factores conceptuales que se tienen presente en las papelerías acerca del clima laboral, lo cual se realiza haciendo uso de una investigación descriptiva que determine su nivel de importancia en el sector.

Para lograr el éxito y el buen funcionamiento de una empresa se debe tener presente que esto solo es posible con la participación de dos o más personas trabajando de manera conjunta ya que de esta manera se lograrán alcanzar los objetivos colectivos. Partiendo de lo anterior, es importante **destacar que el logro de los objetivos comunes solo se puede concretarse si las personas que se encargan interactuar en las organizaciones, estos logran establecer un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que permite desenvolverse en la misma, lo cual está actuando de forma anónima con las normas, los valores, los estilos de**

comunicación, el comportamiento, las creencias y los estilos de liderazgo, así como los lenguajes y los símbolos de la organización (Gonzales Reyes, et al., 2018).

De acuerdo a lo anterior es importante realizar un diagnóstico, mediante la aplicación de una encuesta al sector de papelería de Bucaramanga, el cual permite determinar el clima laboral de las mismas. Finalmente, con la información obtenida de logra determinar el impacto sobre la ⁵¹ influencia que tiene el clima laboral en las papelerías, destacando los factores positivos y negativos de la mismas, todo esto para llegar a la elaboración del análisis sobre la solución del mismo. El método empleado para la solución del problema es teórico.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ambiente económico actual avanza cada día de manera más fuerte y globalizado. En este entorno, los factores socioculturales no siempre son tomados en cuenta, pero son priorizados para los responsables de la dirección de las empresas, lo que significa entender la relación de los trabajadores con la organización, sus cargos, actitudes, expectativas y aspiraciones.

Al respecto, uno de los enfoques propuestos para abordar sus investigaciones que corresponde al clima organizacional, quizás uno de los conceptos más discutidos, capta la atención de los lectores, desde psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos organizacionales y gerentes industriales. En gran parte debido a la supuesta ³⁹ relación entre la cultura, el entorno y el desempeño de la organización. (Villacrés Almeida y López Paredes, 2018)

⁴³ Desde un punto de vista personal, los autores de este proyecto de investigación han observado una serie de situaciones interesantes que se enmarcan dentro del contexto organizacional presentado en el párrafo anterior y que han inspirado la realización del presente trabajo. Características del ambiente laboral en una papelería de Bucaramanga, en particular mi caso Pymes. Las situaciones negativas relacionadas con la comunicación, las estructuras de poder, los valores, el diseño organizacional y la forma en que compiten los colegas son categorías que pueden aproximarse al ⁶³ clima organizacional y más, reflejadas en el desempeño de estas personas. (Montiel Díaz y Díaz Cadena, 2018)

Si el clima organizacional en la papelería continúa siendo negativo, la competitividad y la productividad de la organización se verán afectadas ya que son el resultado del

intercambio de ideas entre los miembros del equipo y del trabajo conjunto entre ellos. Si existe una barrera de comunicación debido a las malas condiciones de trabajo, las actividades relacionadas con los objetivos comunes de la empresa no se llevarán a cabo de manera óptima y el rendimiento máximo eventualmente caerá en este punto. De acuerdo a lo anterior, surge la pregunta ¿Qué influencia tiene los factores en el clima laboral de las papelerías en Bucaramanga?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La alta competitividad y el rápido cambio de las condiciones del mercado son los factores principales y comunes para las empresas de hoy. Esto impulsa el desarrollo, la mejora y la adopción rápida de estrategias de supervivencia organizacional, especialmente estrategias a largo plazo. En estos casos, comprender cómo el entorno de la organización apoya o dificulta este proceso es fundamental para seguir siendo competitivo en un mercado exigente (Jiménez León y Mariño Lua, 2018).

Para el éxito de una empresa, el entorno en el que se desarrolla se convierte en última instancia en una herramienta estratégica, ya que influye en la forma en que la organización hace negocios y ayuda a regular, controlar y moldear su comportamiento. Con base en estos argumentos, este estudio es importante para una papelería de Bucaramanga ya que brindará información para entender e interpretar su ambiente interno y así como los empleados se comportan, interactúan y entran en contacto con él. Hacen esto y cómo coordinan los objetivos organizacionales, las normas de comportamiento y las ideologías dominantes (Moreno Perea y Pérez Sánchez, 2018).

Este proyecto es aporte de forma positiva a la investigación de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), al debido orden de investigación para la facultad de tecnología en Producción Industrial.

1.3. OBJETIVOS

29

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga por medio de recolección de información con el fin de establecer los diferentes medios de mejora

40

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los diversos factores conceptuales que se tienen presente en las papelerías acerca del clima laboral, por medio de una investigación descriptiva que determine su nivel de importancia en el sector.
- Realizar un diagnóstico, mediante un instrumento de obtención de información (Encuesta) que permita la determinación del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga
- Determinar el impacto sobre la influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, teniendo en cuenta la información obtenida, para la elaboración del análisis sobre la solución del mismo.

1.4. ESTADO DEL ARTE

A partir de los requisitos previos que el clima laboral contribuye a mejorar la eficiencia de las empresas y tiene un impacto positivo en las condiciones de trabajo, teniendo en cuenta que se sienten seguros e integradas con la organización de la estructura. Se recopila información durante la investigación con factores de organización, sistemas de incentivos, eficiencia en el trabajo y relaciones humanas en muchos empleados diferentes. Con el análisis, la aceptación y la diferencia entre

los parámetros normales desarrollados en cada organización se pueden determinar por tipo de servicio. Además, las empresas han declarado que los empleados creen en el desarrollo humano y obtendrán beneficios para sus actuaciones, lo que los hace felices con la productividad laboral, brindando beneficios de las organizaciones y ellos mismos (Jiménez León y Mariño Lua, 2018).

El clima laboral en Colombia es un tema de muchas organizaciones diferentes, se refleja en la atención constante y la intervención permanentes. Esto se debe a los efectos del ²⁵ clima en diferentes procesos, como la productividad, el rendimiento, la eficiencia y la calidad, los criterios que contribuyen al excelente desarrollo de la organización. Del mismo modo, los procesos climáticos, como una variable de situación, mientras que la conciencia de la organización es un factor importante del comportamiento. La organización climática es un concepto que refleja el contenido y la fuerza de los valores, estándares, actitudes, comportamientos y sentimientos de los miembros del sistema social se puede realizar a través de la recepción despierta y de observación y otras medidas objetivo (Cuadra Peralta y Veloso Besio, 2017).

Algunas definiciones finales muestran que el clima de una organización propiedad de una persona es considerada una organización y se considera un sistema con el poder de la integración de las personas y la característica individual. En el nivel colombiano, el autor tiene un objetivo en su investigación para ³¹ determinar la relación entre el desempeño del clima para organizar y clasificar los resultados de trabajo de los funcionarios de la Fuerza Aérea (Ejemplo), para determinar los parámetros que pueden mejorar su eficiencia de trabajo, realice análisis de la Los resultados de la estimación mensual del empleado y el uso de cuestionarios para diagnosticar el grupo actual del grupo climático (Pedraza Melo, 2018).

2. MARCO REFERENCIAL

66

2.1. MARCO TEÓRICO

Actualmente, la teoría y la investigación en la gestión de la organización muestran la atención especial a las áreas relacionadas con el clima de la organización, sin embargo, se han descubierto definiciones importantes durante décadas de contribuciones. Fácil de entender. Es por eso que algunos de los más importantes se muestran a continuación (Ruíz Díaz Morales, 2021).

2.1.1. ORGANIZACIÓN CLIMÁTICA Y SU FUNCIÓN.

También muestra que los procesos climáticos, como una variable de situación, aunque para ellos, la conciencia de la gente de la organización es un factor importante del comportamiento. La organización climática es un concepto que refleja el contenido y la fuerza de los valores, estándares, actitudes, comportamientos y sentimientos de los miembros del sistema social se puede realizar a través de la recepción despierta y de observación y otras medidas objetivo (Botello Ramírez, et al, 2021).

2.1.2. COOPERACIÓN ENTRE TRABAJADORES.

La capacidad de establecer un proceso que une a los miembros de la empresa para el desempeño de sus funciones posibilita el logro de las metas organizacionales. Se cree que cuanto más se integra una persona en su grupo de trabajo y organización, más productiva es. La cooperación es un proceso social que puede ser una parte integral de un individuo. Esto sucede a nivel formal (dentro de las relaciones laborales) o informalmente (en las relaciones sociales fuera del trabajo). (Cuadra Peralta y Veloso Besio, 2017).

2.1.3. LÍDER DE UNA EMPRESA

El uso que hace el líder de un marco teórico administrativo permite comprender los elementos y comportamientos de su estilo ⁵⁹ de gestión para el desempeño de sus actividades. Se realizaron preguntas sobre el ejercicio del “liderazgo formal” y la percepción que tienen los empleados de su jefe, es decir, miden las relaciones que existen con sus superiores al momento de realizar las tareas. La confianza inspirada en el jefe es un aspecto de la resolución de problemas con sugerencias. (Moreno Perea y Pérez Sánchez, 2018).

2.1.4. DECISIÓN EMPRESARIAL.

La toma de decisiones es un subproceso de la función gerencial y, por lo tanto, está relacionada y depende del estilo de liderazgo del liderazgo de la organización. Las decisiones tomadas en la empresa identificar las instrucciones y las actividades deben observarse con el propósito de organizar. Las preguntas para esta variable pertenecen al hecho de que los empleados tienen decisiones y un líder que sobresale de pintura en el liderazgo. (Montiel Díaz y Díaz Cadena, 2018)

2.1.5. CONSECUENCIAS DEL CLIMA.

La teoría administrativa considera que el clima afecta a diferentes procesos creados en la organización, especialmente a niveles psicológicos y administrativos, como mensajes, ² toma de decisiones, solución de problemas y problemas de conflicto, capacitación y motivación, y, por lo tanto, afecta la eficiencia y la eficiencia. Los empleados, así como el desempeño de la organización en general, en la capacidad de innovar y la satisfacción del trabajo y la felicidad que sus miembros están satisfechos. (Jiménez León y Mariño Lua, 2018).

2.2. MARCO LEGAL

De acuerdo a los estudios e investigaciones fundamentados en el ambiente y entorno actual de las organizaciones, se evidencia la importancia de poseer e idear una estructura y un plan de gestión y calidad donde el clima laboral logra influir en la productividad de las mismas, cada uno de los temas legales son soportados bajo las normas internacionales y leyes nacionales que tienen como objetivo principal velar por el cumplimiento y la ejecución estructurada con el fin de obtener resultados acertados.

De igual forma, hoy en día las organizaciones deben garantizar un ambiente laboral y de salubridad adecuado y acorde a las necesidades de cada uno de los integrantes de la empresa; esto logra ser un trabajo que no se ha dejado a libertad, ya que el gobierno ha venido legislando sobre la gran variedad de temas cuyo principal objetivo es la protección y el apoyo laboral.

Tabla 1. Marco Legal

Norma	Concepto	Fecha de publicación
Ley 50 de 1990 Decreto 1127 de 1991	El empleador debe elaborar los programas que deben realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de 1990. Estos programas estarán dirigidos a la realización de las actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo las relativas o capacitaciones en los aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.	Abril 30 de 1991

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Ley 100 de 1993	Se crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y los servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.	Diciembre 23 de 1993
Ley 1010 de 2006	Adopta las respectivas medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otro el hostigamiento en el marco de las relaciones del trabajo	Enero 23 de 2006
Ley 1164 de 2007	Por la cual se logra dictar las disposiciones en materia del talento humano y salud laboral	Octubre 03 de 2007
Ley 1438 de 2011	Por medio del cual se logra reformar el sistema general de seguridad Social y salud en el trabajo	Enero 19 de 2011
Decreto 614 de 1984	Señala como objeto la salud ocupaciones el cual es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.	Marzo 14 de 1984
Decreto 1567 de 1998	Se crea el sistema de estímulos, los programas de Bienestar y los Programas de Incentivos	Agosto 5 de 1988
Decreto 2504 de 1998	Dicta otras disposiciones y aclaraciones sobre los planes de los incentivos	Diciembre 11 de 1998
Decreto 515 de 2006	Por medio del cual se logra dar el cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 1010 las cuales son acciones y mecanismos de prevención	Diciembre 20 de 2006

<p>Decreto 1072 de 2015</p>	<p>28 Por medio del cual se logra expedir el decreto único reglamentario del sector de trabajo</p>	<p>Mayo 26 de 2015</p>
<p>Norma Internacional ISO 9001</p>	<p>27 El sistema de gestión de calidad, determina que las empresas deben gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios y los productos.</p>	<p>Noviembre 15 de 2008</p>
<p>Código sustantivo del trabajo Artículo 8</p>	<p>Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, los derechos de los trabajadores no se deben impedir.</p>	<p>Febrero de 2019</p>
<p>Código sustantivo del trabajo Artículo 127</p>	<p>19 Se constituye el salario no solo para remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o 12 en especie como contraprestación directa del servicio.</p>	<p>Febrero de 2019</p>

Fuente. Autores

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes conceptos, son dados con el fin de dar comprensión al tema investigado.

- Calidad de vida laboral:** En un concepto más extenso, logra agrupar las características directamente asociadas con el trabajo que se realiza como lo son horarios, sueldo, clima laboral, remuneraciones, reconocimiento y las posibilidades de superación académica que son fundamentales para la satisfacción y motivación laboral (Aldana Chávez, 2019).

- **Clima organizacional:** Es identificado como un elemento crítico y subjetivo que altera directamente el comportamiento de los trabajadores, se da dentro de las organizaciones y su origen esta basado y apoyado en perspectivas, creencias, valores, y comportamientos propios de los trabajadores, los cuales cuentan con relación directa con los objetivos comunes, el liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la motivación de los empleados y el control (Prada, et al., 2020).
- **Competitividad:** es conocida como la capacidad de una empresa en ofrecer los productos y los servicios mejores y más económicos, los cuales son adecuados a las necesidades y las expectativas del mercado, dando soluciones innovadoras al cliente (Díaz y Cadena, 2018).
- **Comunicación:** Esta juega un papel muy importante dentro de las empresas y con todos los miembros que la componen, es la principal herramienta para el desarrollo de las relaciones humana, estas pueden ser de forma verbal o no verbas, audiovisual, interpersonal o escrita (Almeida y Paredes, 2018).
- **Desempeño laboral:** Es el conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un trabajador en un determinado periodo. este desempeño laboral se conforma por la sumatoria de conocimiento, la experiencia práctica y las competencias (Hernández Quintero, 2019).
- **Incentivos:** este hace referencia a la noción que proporciona el trabajador en una remuneración con el fin de brindar beneficios económicos y emocionales a los mismos, los cuales son incluidos salarios, bonificaciones y reconocimientos. Al mismo tiempo la empresa reporta las expectativas de compensación y reconocimiento de las personas que son el aporte de la organización a la productividad y el trabajo de los empleados (Poveda, 2019).

- **Liderazgo:** Se refiere a las personas encargadas de ejercer su acción con el uso de los elementos y los comportamientos marcados por la teoría administrativa, lo cual ayuda a entender que estilo de dirección se maneja. Los líderes son evaluados diariamente por sus trabajadores y un aspecto importante para analizar es la confianza que transmiten (Agurto Lavi, et al., 2018).
- **Motivación:** En esta se logran tener en consideración todos los aspectos que logran afectar a los trabajadores, ya que valora y considera los diferentes tipos de percepciones acerca del contexto en el que se encuentra, ya sea emocional o laboralmente (Muñoz, et al., 2018).
- **Organización:** Es el procedimiento para asegurar la disponibilidad de los recursos humanos y también financieros que sean necesarios para ejecutar y alcanzar las metas de la empresa. los trabajadores que pertenece a este cuerpo se proponen a fines determinados. (Arévalo Pérez y Sánchez Villanueva, 2020).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Los siguientes ítems, logran evidenciar la metodología usada para el presente proyecto de investigación.

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del proyecto, se logra determinar que el tipo de investigación es de forma descriptiva y cualitativa con el propósito de determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga por medio de recolección de información y cuya única finalidad es la de establecer los diferentes medios de mejora. Por medio de modelos de información primarios y secundarios, con el fin de mejorar el clima laboral, realizando el respectivo diagnostico bajo las condiciones de las empresas del sector de papelería.

La investigación descriptiva, logra estar constituida para identificar el riesgo, los análisis y la descripción y los procesos de los cambios en los proyectos. Con el desarrollo adecuado bajo la investigación descriptiva, lo cual hace énfasis sobre la conclusión dominante en el grupo de empresas (de Castro Hidalgo, et al., 2020). Es por esto que este tipo de investigación es la más adaptada a los proyectos con énfasis de investigativo.

3.1.2. EL ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de los objetivos específicos el enfoque es cualitativo, porque encierra una concepción exploratoria basada en los procesos de entender el contexto social del problema, debido a que el objetivo de esta investigación es determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga por medio de recolección de información con el fin de establecer los diferentes medios de mejora.

3.1.3. EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Con el apoyo de las fuentes teorías, sobre el clima laboral, se logra realizar el método de investigación de forma inductiva con un aporte analítico, pues se inicia con la recopilación de la información, por medio de datos de otras fuentes, donde se evidencia la temática relacionada sobre el clima laboral, el nivel organizacional y los procesos en las empresas del sector papelería en Bucaramanga.

Lo anterior es relacionado por el escritor Francis Bacon, quien fue el encargado de realizar los estudios del método inductivo, logrando darle una forma analítica, la cual intenta ordenar por medio de los resultados de las fuentes de obtención de información, donde se trata de extraer las conclusiones de carácter universal (Jiménez León y Mariño Lua, 2018).

3.1.4. LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Acorde a los objetivos específicos, las técnicas usadas en el primer objetivo es información secundaria, como lo son artículos, informes, tesis de grado referentes a los temas, estudios del clima laboral, etc., esta información es obtenido por medio de páginas web como Scielo, Noticias, Redalyc y Dialnet, para determinar su nivel de importancia en el sector de papelerías.

Realizar un diagnóstico, mediante un instrumento de obtención de información primaria, como lo es la encuesta, la cual es aplicada a las personas que laboran en las papelerías, para que permita la determinación del clima laboral de las mimas.

Para determinar el impacto sobre la influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, la técnica de información se basa en analizar los resultados anteriores de los dos principales objetivos específicos, para la elaboración del análisis sobre la solución del mismo.

3.1.5. EL PROCEDIMIENTO O FASES DE INVESTIGACIÓN

Las fases en las que se llevara a cabo el presente proyecto son tres, las cuales son explicadas así.

- **Fase 1:** Se identifican los diversos factores conceptuales que se tienen presente en las papelerías acerca del clima laboral, esto es por medio de la obtención de información secundaria, donde se tiene la experiencia de leer y formular datos relevantes y acorde a la investigación descriptiva, lo cual determina su nivel de importancia en el sector.
- **Fase 2:** En esta fase se realiza un diagnóstico, mediante un instrumento de obtención de información más conocido como encuesta, la cual define el entorno, las condiciones, los materiales y demás actividades que permita la determinación del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga
- **Fase 3:** Finalmente esta fase determina el impacto sobre la influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, teniendo en cuenta la información obtenida se validan los resultados del proyecto, para la elaboración del análisis sobre la solución del mismo.

3.1.6. MUESTRA

Para determinar la muestra de las empresas del sector papelería en la ciudad de Bucaramanga, las cuales se encuestarán a sus trabajadores, se obtiene como apoyo la base de datos de la cámara de comercio llamada compite 360, donde se conoce la cantidad de empresas Pymes dedicadas al sector para el cual se está llevando a cabo el desarrollo del proyecto.

Figura 1. Datos de página compite 360



Fuente: Datos Cámara de Comercio, Compite 360 ADN métrica, 2022

Se evidencian 240 papelerías registradas en cámara de comercio. Para hallar el tamaño de la muestra, se tiene presente la fórmula estadística de muestreo.

$$n = \frac{N * P * Q}{(N - 1) \left(\frac{e}{Z}\right)^2 + P * Q} =$$

N= Tamaño de población

P=Probabilidad en favor 0.50

Q=Probabilidad en contra 0.50

Error = 7%

Z=Constante de confiabilidad 95%

$$n = \frac{240 * 0.5 * 0.5}{(240 - 1) \left(\frac{0.07}{1.96}\right)^2 + 0.5 * 0.5} = 108$$

Realizando la ecuación estadística sobre los diferentes valores, se evidencia un nivel de confianza del 90%, el cual arroja como resultado el total de 108 Pymes del sector papelería, teniendo en cuenta que los trabajadores serán los encargados de responder la encuesta.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

5 Con el fin de dar cumplimiento al desarrollo de cada uno de los objetivos presentados en el proyecto de investigación y conocer el nivel de la realidad en los trabajadores y las empresas frente al clima laboral, se logra realizar las respectivas matrices de evaluación administrativa, con el fin de conocer las condiciones actuales, es importante aclarar que la necesidad de información es un factor clave para el desarrollo y resultado de los objetivos.

4.1. DESARROLLO DE PRIMER OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para lograr el resultado de cada objetivo, es importante identificar los diversos factores conceptuales que se tienen presente en las papelerías acerca del clima laboral, para ello se realiza una investigación descriptiva por medio de un marco comparativo que determine su nivel de importancia en el sector.

Tabla 2. Plantilla del marco comparativo conceptual

Factor Conceptual Laboral	Función

Fuente. Autores

4.2. DESARROLLO DE SEGUNDO OBJETIVOS ESPECÍFICOS

De igual forma el desarrollo del objetivo dos evidencias el diagnóstico, mediante un instrumento de obtención de información como la encuesta, la cual es realizada por

medio digital ⁵ a través de la plataforma Google encuestas y haciendo uso de la escala de Likert, la cual que permitió la determinación del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga.

Tabla 3. Plantilla modelo de encuesta aplicada

Caracterización del clima laboral de las papelerías	
Número de empresas	148
Población Objetivo	Empleados de Pymes del sector papelería
PREGUNTAS	
<p>1) Indique su genero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mujer • Hombre • Otro <p>2) Su edad se encuentra entre</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 y 22 años • 23 y 27 años • 28 y 32 años • 33 y 37 años • 38 y 42 años • 43 y 47 años • más de 48 años <p>3) Indique su nivel de estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Técnico • Tecnólogo • Profesional <p>4) ¿Cuántos años de antigüedad tiene laborando en la papelería?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 meses • 1 año • 2 años • 3 años • 4 años • 5 años 	

- más de 6 años

Información sobre el ambiente laboral

5) ¿Recibió capacitación acerca de las responsabilidades que conlleva su cargo al ingresar a trabajar? ¹⁷

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

6) Considera que la información que recibe acerca de ¹ su área de trabajo es:

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

7) Al contribuir por medio de su trabajo para lograr ¹ los objetivos de la papelería, como se siente en cuanto al salario que recibe:

- Alegre y muy satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

8) El salario que recibe es el apropiado teniendo en cuenta el esfuerzo y las responsabilidades del cargo que desempeña:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo

- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

9) ¿Recibe el reconocimiento por parte de su jefe después de cumplir con éxito sus funciones?

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

10) ¿Como se siente con respecto a las posibilidades de ascenso dentro de la papelería?

- Alegre y muy satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

11) ¿Considera usted que, dentro de la papelería, los trabajadores tienen la posibilidad de determinar las actividades y los resultados de su cargo?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

12) La ayuda y colaboración laboral que le brindan sus compañeros durante su jornada de trabajo es:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular

- Malo
- Muy malo
- Pésimo

13) Le brinda usted ayuda a sus compañeros en el desarrollo de sus labores:

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

14) ¿En el momento en que presenta alguna dificultad con respecto al desarrollo de sus funciones solicita usted apoyo a sus compañeros con el fin de superar sus dificultades laborales?

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

15) ¿Ante una duda o problema que se encuentre relacionado con su labor se dirige a su jefe inmediato para plantearla en busca de ayuda?

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

16) Ante una situación de soborno ¿realiza usted acciones con el fin de evitar este tipo de comportamientos?

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

17) Considera usted que la relación y comunicación ¹ que tiene con su jefe inmediato es:

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésima

18) Usted como empleado de la papelería ¹ tiene participación activa en las decisiones laborales, aunque estas le pueden generar más responsabilidad

- Completamente de acuerdo
- ¹⁷ De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

19) Desde su perspectiva cree importante la organización de eventos deportivos, culturales o sociales por parte ³⁰ de la empresa?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

20) El trabajo que realiza le hace sentir

- Alegre y muy satisfecho

- Contenido
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

21) de 1 a 5 ¿Cómo califica el ambiente laboral y las condiciones físicas de la papelería?

- 1 mal
- 2
- 3
- 4
- 5 muy bien

Fuente. Autores

4.3. DESARROLLO DE TERCER OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Finalmente, para el desarrollo del tercer objetivo se determinó el impacto sobre la ³ influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, teniendo en cuenta la información obtenida se elaboró un cuadro sobre el impacto y plan de mejora del clima laboral de mejorar dando solución de las mismas.

Tabla 4. Plantilla Impacto y plan de mejora del clima laboral

Factores	Objetivo de mejora	Estrategias	Acciones
		•	•
		•	•
		•	•
		•	•
		•	•

Fuente. Autores

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

5. RESULTADOS

De acuerdo al desarrollo de los objetivos, los resultados permitieron ⁶ determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga con el fin de establecer los diferentes medios de mejora, los resultados están dados acorde a los objetivos específicos.

5.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO, IDENTIFICACIÓN DE LOS DIVERSOS FACTORES CONCEPTUALES ACERCA DEL CLIMA LABORAL

El diagnóstico sobre el clima laboral, permite la retroalimentación en los procesos que alteran las conductas organizacionales, es por esto que el clima laboral permite plantear y exponer estrategias de mejora, orientadas a las condiciones y el comportamiento de los involucrados y ² cuyo propósito es el de optimizar los niveles de desempeño y motivación de los trabajadores. El clima organizacional, despliega una característica que predomina en la cultura de las empresas, integrada al modelo usual de las conductas, las creencias y los valores compartidos por los que conforman una empresa (Uturunco Vera, 2018).

Sin duda el clima laboral es un punto estratégico y de gran valor en las empresas, principalmente a todas las dedicadas a la papelería, que tienen como ambicionan y procuran lograr un equilibrio para el buen funcionamiento de su organización donde logren ser competitivas y de igual forma cuiden y respalden a sus empleados, dichas organizaciones buscan mejorar de forma continua el ambiente laboral, sin descuidar los pilares básicos ⁵⁰ para el funcionamiento de la empresa como lo es la motivación y el bienestar de los empleados ⁵ esto con el fin de aumentar la productividad y eficacia a la hora de lograr los objetivos empresariales.

5.1.1. Factores conceptuales del clima laboral

En el clima laboral participan factores que son valorados como importantes dentro de cualquier empresa, es importante tener en cuenta la imagen y pensamiento que tienen los trabajadores para con la organización y el ambiente en el cual laboran, esto con el fin de lograr un vínculo de confianza, apoyo, trabajo en equipo, permanencia y unión entre los trabajadores, y cuyo resultado ya sea negativo o positivo influye directamente en la productividad de los servicios que dan las papelerías. Sin embargo, los principales factores para el clima laboral son:

Tabla 5. Factores del clima laboral

Factor Clima Laboral	Función
Comunicación	<p>Al interior de las empresas se debe presentar un sistema de comunicación abierto, el cual no debe tener ningún tipo de limitación a causa de la estructura jerárquica por esta razón la mejor estrategia de jerarquía es de forma horizontal, de esta manera trabajadores tendrán conocimiento de las metas que la empresa desea alcanzar, las carencias que tiene y los resultados que ha obtenido hasta el momento.</p> <p>Sin duda, la comunicación es la técnica por la cual se puede llegar a persuadir a las personas, con el único fin imponer dominio o generar un pensamiento de fiabilidad y de esta manera alcanzar un cierto nivel de mando en el liderazgo. Las personas que son buenas comunicadores, reúnen las características influyendo en los demás permitiendo que estos cambien de opinión.</p>

Factor Clima Laboral

Función

<p>Liderazgo</p>	<p>Este factor tiene las teorías y el enfoque, alguno de ellos es precisos, pero logran ser una transformación para la empresa. El liderazgo logra involucrar a las personas que dirigen y especialmente a los que tienen responsabilidades en cada área.</p> <p>El liderazgo es un nivel en el cual la obtención de resultados a corto plazo puede llegar a ser muy evidente y beneficioso ya que logran ser muy precisos. Para Maxwell, se reconoce la singularidad en cada persona, de forma que no se requiera tener a su lado personas solas, si no que influyan como líderes.</p>
------------------	---

<p>Carrera Profesional</p>	<p>Este factor se encuentra relacionado directamente con el nivel académico, las habilidades, aptitudes y la capacidad que tienen los trabajadores para aplicar a una promoción en su lugar de trabajo, este también juega un papel primordial a la hora de mejorar el salario y obtener cargos acordes al desempeño del trabajador, los cuales se pueden evidenciar al momento de realizar la valoración de las labores.</p> <p>Cuando las empresas fomentan el desarrollo de la carrera profesional, la organización logra plantear diversos objetivos, entre ellos está la capacidad para el talento humano, donde se puedan optimizar el reclutamiento de personal ya que los trabajadores tendrán la oportunidad de ocupar mejores puestos que a mediano o largo plazo pueden llegar a estar disponibles, de igual forma esto permite mejorar la comunicación empresarial de manera interna y planificar el progreso de la carrera profesional incluyéndolo dentro de la programación anual.</p>
----------------------------	---

Factor Clima Laboral

Función

Satisfacción

Se destaca por ser el grupo de actitudes generales de la persona hacia el trabajo que desempeña, todo trabajador que se encuentre dentro de un ambiente laboral y físico satisfactorio en la empresa y en el cual sus superiores valoren y resalten su trabajo tendrá un nivel de satisfacción personal alto ya que obtiene incentivos ya sean tangibles o intangibles y la motivación adecuada para superarse.

Teniendo en cuenta lo anterior, la satisfacción laboral, es un tema importante dentro de las empresas, ya que si los trabajadores no expresan clara y abiertamente su desagrado pueden llegar a demostrarlo de manera indirecta lo que normalmente se ve reflejado en la disminución de la productividad, por esta razón los directivos de una organización deben velar por la creación y conservación de relaciones sanas entre los administrativos y los trabajadores, satisfaciendo las dos partes, permitiendo así el factor ganar y ganar.

Condiciones físicas

En este factor se tiene en cuenta el aporte de Elton Mayo, donde destaca en una de sus investigaciones que los ambientes, la iluminación, la reducción de los ruidos, las herramientas y los equipos para los trabajadores eran elementos sustanciales, es decir, son la condición física que toda empresa debe brindar a los trabajadores con la finalidad de lograr una mayor productividad.

De igual forma los administrativos de las empresas los necesitan crear una estrategia que facilite tomar decisiones apropiadas y pertinentes que generen un formidable clima laboral.

Fuente. Obedece al estudio realizado por Villacrés Almeida & López Paredes, (2018).

De acuerdo a la Tabla 5, la cultura de una empresa se encuentra compuesta por un grupo dinámico de principios, ideales, tradiciones, virtudes y opiniones, que a su vez coinciden y están relacionados con los miembros que hacen parte de la organización. Se logra distinguir la cultura formal e informal, exponiendo los diversos factores ya sean externos o internos que influyen en el correcto funcionamiento de la empresa, además de esto se logra identificar la necesidad de adaptarse a la diversidad de culturas y elementos que sean necesarios para incentivar y promover una cultura enfocada y dirigida al conocimiento.

5.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO, DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LAS PAPELERÍAS EN BUCARAMANGA

A continuación, se da un análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de las papelerías.

5.2.1. Información de la papelería

Tabla 6. Nombre de las 108 papelerías encuestadas

1	Garabatos papelería	55	Papelería Picasso JyS
2	El Bodegón Papelero y Distrilibros J.E.C Librería	56	Papelería y Detalles Clip
3	Mayorista La Nacional Papelería	57	Papelería y Miscelánea Soto Mayor
4	Tauro Papelería Bucaramanga	58	Librería y Papelería Monguí
5	Papelería Distribuidora Suescun Company s.a.s	59	Mi Papelería Real Provenza
6	Papelería Rayones	60	Mi Papelería Real
7	Papelería Boston.	61	Pao Papelería
8	Papelería Granero Oriental 8	62	Papelería Multidetalles Cami
9	Papelería Marifer San Francisco	63	Papelería Técnica
10	Papelería Panorama	64	Papelería Las Américas
11	Papelería Granero Oriental No. 6	65	Papelería Carlos Y Carlos
12	Librería y Papelería Monguí	66	Papelería multi servicios UIS
13	Papelerías Puntos y Lineas	67	Papelería PRISMAAIP
14	Papelería y Variedades ILSA	68	papelería EL TWIST N2
15	Papelería Dangond	69	Miscelánea y papelería jotaefe
16	Miscelánea y Papelería Millennium	70	Papelería Clip
17	Papelería y Servicios En Linea.	71	Gixi Papelería y Miscelánea
18	Variedades y papelería Olga	72	Papelería Copysam
19	papelería EL TWIST N2	73	Papelería Clip'cs
20	Rapicopias	74	PAPELERIA Y MISELANEA YANET
21	Variedades Mailen	75	Papelería D'cl@sse Impresiones
22	Distrisuministros S.A.S	76	Arquicopias S&D
23	PAPELERIA CRAYOLAS	77	Papelería Denver

24	Centro Copiado y Papelería Geovanny	78	Papelería Colcopiados
25	Papelería La 20	79	Papelería Trazos
26	Papelería Ofemar	80	Multiservicios La Casa de Papel
27	Papelería El Bogotazo	81	<u>Papelería La 38</u>
28	Wijova Papelería	82	Papelería Sertes
29	Papelería Mariangel	83	Distripal Distribuidora de Papelería
30	Papelería Origami K&J	84	Papelería Papel y Fiesta
31	Papelería y Miscelánea Gelvez	85	Miscelánea y Papelería Escolar
32	Papelería La Gran Santa Cruz	86	Papelería Juventud
33	Papelería Cervantes	87	Puntoweb Bucaramanga
34	Papelería Papelitos	99	Papelería micelanea elian
35	Papelería Técnica	89	Digiservicios La 35
36	Papelería Clip'cs	90	<u>Papelería multi servicios UIS</u>
37	Papelería y Variedades ILSA	91	Grafic-Notas
38	Librería y Papelería Monguí	92	Papelería y Miscelanea Ideas
39	Papelería Italcoppy	93	Miscelánea Y Papelería Capinet
40	Papelería Geral	94	CAKKTUS Papelería Y Miscelanea
41	Papelería Colcopiados	95	<u>Mayorista La Nacional Papelería</u>
42	Papyrus	96	Copycolor
43	Papelería copy jota	97	Papelerías Comerciales A&C
44	Centro de Copiado y Papelería Work Paper	98	Multiservicios.net.co
45	Copy graficas	99	Empastes e impresiones SAS
46	Papelería Grafiti	100	Papelería Alextremo
47	mundo digital O.F	101	Papelería y Miscelanea Ideas
48	Papelería Super Copias Bucaramanga	102	Xlogam Papelería
49	Papelería Punto León	103	Papelería Dinamo
50	Proyeccopi	104	Papelería JC
51	Bocetos Papelería	105	Papelería "El Asesor"
52	Papelería mundo artes Bucaramanga	106	Papelería Granero Oriental 7
53	Papelería Reyna	107	Empapelarte
54	Papelería Panda	108	Librería Y Papelería Acuarela

Fuente. Autores

De acuerdo a la Tabla 6, se evidencian los nombres de las papelerías encuestadas, siendo estas un total de 108 donde se tiene presente la cantidad de trabajadores a los cuales se logró encuestar.

5.2.2. Resultados del muestreo aleatorio simple

Figura 2. Datos de página compite 360



Fuente: Datos Cámara de Comercio, Compite 360 ADN métrica, 2022

Se evidencias 240 papelerías registradas en cámara de comercio. Para hallar el tamaño de la muestra, se tiene presente la formula estadística de muestreo.

N= Tamaño de población

P=Probabilidad en favor 0.50

Q=Probabilidad en contra 0.50

Error = 7%

Z=Constante de confiabilidad 95%

$$n = \frac{240 * 0.5 * 0.5}{(240 - 1) \left(\frac{0.07}{1.96}\right)^2 + 0.5 * 0.5} = 108$$

Realizando la ecuación estadística sobre los diferentes valores, se evidencia un nivel de confianza del 90%, el cual arroja como resultado el total de 108 Pymes del

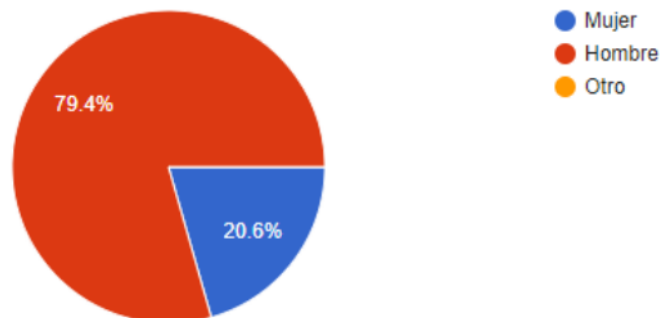
sector papelería, teniendo en cuenta que los trabajadores serán los encargados de responder la encuesta.

5.2.3. Análisis sobre caracterización demográfica

Inicialmente se preguntó a los trabajadores que indicaran el nombre de la papelería, el género, la edad, el nivel de estudio y la antigüedad que lleva laborando en la empresa. Siendo así los siguientes resultados.

5.2.3.1 Genero

Figura 3. Indique su género



Fuente. Autores

Tabla 7. Indique su género

Respuesta	No	Porcentaje
Mujer	22	20.6%
Hombre	86	79.4%
Otro	0	0%
Total	108	100%

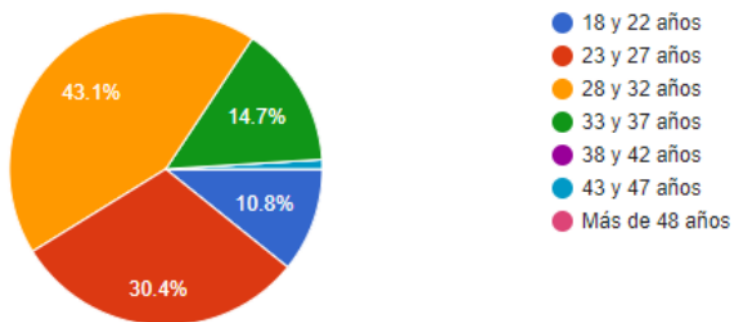
Fuente. Autores

En la Figura 3, se evidencia la respuesta del género que labora en las papelerías, siendo así el 20.6% mujeres (33 trabajadores), mientras que el 79.4% (86trabajadores) son hombres, ya que son los requeridos para realizar trabajo

pesado cuando llega mercancía, o cuando se requiere despachar de ella. Muchas papelerías, contratan hombres para el trabajo de bodega y despacho de mercancía al por mayor, la mayoría de las mujeres están encargadas de atender las vitrinas y la caja.

5.2.3.2 Edad

Figura 4. Rango de Edad



Fuente. Autores

Tabla 8. Rango de Edad

Respuesta	N°	Porcentaje
18 y 22 años	11	10.8%
23 y 27 años	32	30.4%
28 y 32 años	46	43.1%
33 y 37 años	16	14.7%
38 y 42 años	0	0
43 y 47 años	1	1%
Más de 48 años	0	0
Total	108	100%

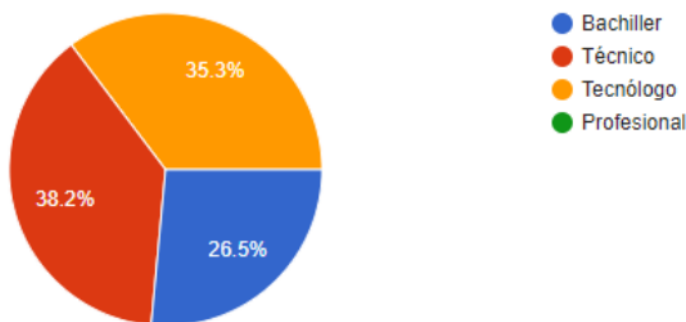
Fuente. Autores

En cuanto al rango de edad, existe una variedad donde 18 y 22 años es el 10.8% (11 trabajadores), entre 23 y 27 años equivale al 30.4% (32 trabajadores), entre 28 y 32 años representa el 43.1% (46 trabajadores), entre 33 y 37 años de edad son el

14.7% (16 trabajadores) y entre 43 y 47 años solo el 1% (1 trabajadores). Es evidente que más del 50% son trabajadores ⁵³ que pertenecen a la edad de 18 a 32 años.

5.2.3.3 Nivel de estudios

Figura 5. Nivel de estudio



Fuente. Autores

Tabla 9. Indique su nivel de estudio

Respuesta	Nº	Porcentaje
Bachiller	29	26.5%
Técnico	41	38.2%
Tecnólogo	38	35.3%
Profesional	0	0%
Total	108	100%

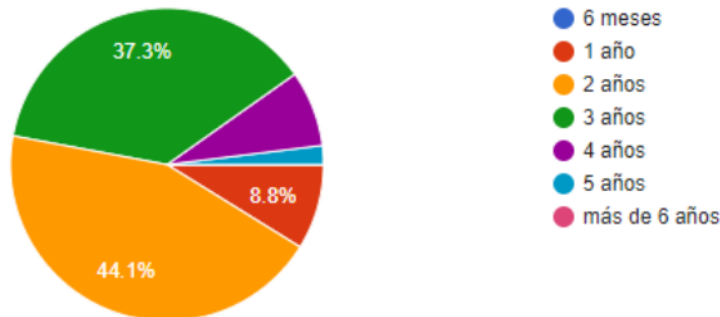
Fuente. Autores

De acuerdo a la Figura 5 y la Tabla 9, existe una variedad donde el 26.5% (29 trabajadores) son bachilleres, el 38.2% (41 trabajadores) están estudiando o son técnicos, el 35.3% (38 trabajadores) están estudiando o son tecnólogos, finalmente profesionales ninguno de los trabajadores. Es evidente que los trabajadores son estudiantes o personas que cuentan con máximo nivel académico tecnológico, lo

que permite contar con personas jóvenes que tiene conocimiento sobre temas relacionados a la atención de los clientes.

5.2.3.4 Años de antigüedad

Figura 6. Años de antigüedad laborando en la papelería



Fuente. Autores

Tabla 10. Años de antigüedad laborando en la papelería

Respuesta	Nº	Porcentaje
6 meses	0	0%
1 año	9	8.8%
2 años	48	44.1%
3 años	40	37.3%
4 años	8	7.8%
5 años	2	2%
Más de 6 años	0	0
Total	108	100%

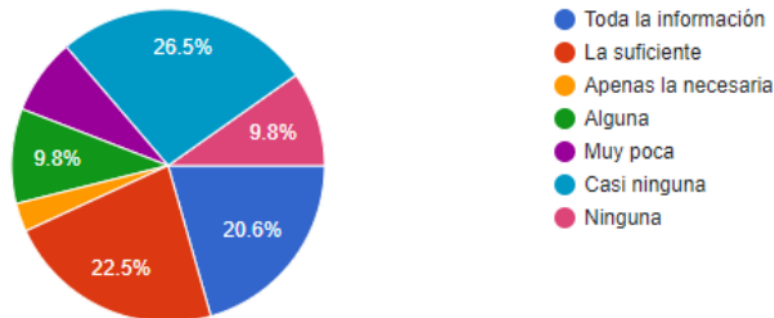
Fuente. Autores

Los resultados de la Figura 6 y la Tabla 10, hacen referencia a los años que lleva el encuestado en la papelería, donde el 8.8% (9 trabajadores) dicen llevar 1 año laborando, el 44.1% (48 trabajadores) llevan 2 años, el 37.3% (40 trabajadores) llevan 3 años, el 7.8% (8 trabajadores) llevan 4 años, finalmente el 2% (2 trabajadores) llevan 5 años laborando en la papelería. Debido a esto se analiza que

la antigüedad influye puesto que ya los trabajadores conocen como el funcionamiento de la empresa.

5.2.4. Análisis sobre la comunicación

Figura 7. La información que recibe sobre su área de trabajo es



Fuente. Autores

Tabla 11. La información que recibe sobre su área de trabajo es

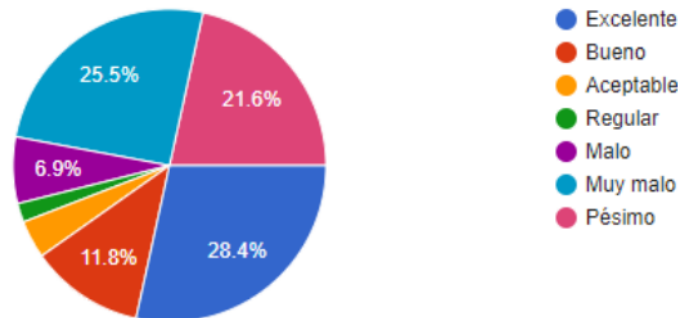
Respuesta	N°	Porcentaje
Toda la información	22	20.6%
La suficiente	24	22.5%
Apenas la necesaria	3	2.9%
Alguna	10	9.8%
Muy poca	8	7.8%
Casi ninguna	29	26.5%
Ninguna	10	9.8%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Los análisis de la Figura 7 y la Tabla 11 sobre si recibió capacitación sobre las responsabilidades del cargo, se evidencia que el 20.6% (22 trabajadores) dicen haber recibido toda la información, 22.5% (24 trabajadores) dicen haber recibido la suficiente información, el 2.9% (3 trabajadores) recibieron información apenas la

necesaria, el 9.8% (10 trabajadores) recibieron alguna información, el 7.8% (8 trabajadores) recibieron muy poca información, el 26.5% (29 trabajadores) recibieron casi ninguna información, finalmente el 9.8% (10 trabajadores) dicen que ninguna información fue dada por parte de la empresa para el trabajo.

Figura 8. La ayuda laboral que le brindan sus compañeros es



Fuente. Autores

Tabla 12. La ayuda laboral que le brindan sus compañeros es

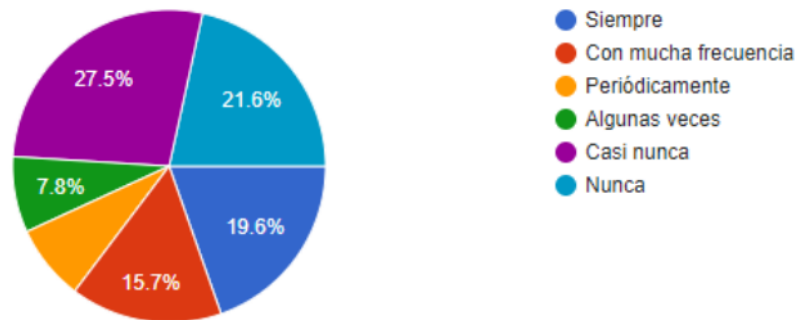
Respuesta	Nº	Porcentaje
Excelente	30	28.4%
Bueno	13	11.8%
Aceptable	4	3.9%
Regular	2	2%
Malo	7	6.9%
Muy malo	27	25.5%
Pésimo	23	21.6%
Total	108	100%

Fuente. Autores

La Figura 8 y la Tabla 8 se analiza sobre la ayuda laboral que brindan los compañeros de trabajo, el 28.4% (30 trabajadores) dicen que excelente, el 11.8% (13 trabajadores) dicen que es buena, el 3.9% (4 trabajadores) dicen que es aceptable, el 2% (3 trabajadores) dicen que es regular, el 6.9% (7 trabajadores) dice que es mala la ayuda, el 25.5% (27 trabajadores) dice que es muy mala, finalmente

el 21.6% (23 trabajadores) dicen que es pésima la ayuda. Más del 50% de los trabajadores no están satisfechos con la ayuda que reciben por parte de los compañeros de trabajo

Figura 9. ¿Le ayuda a sus compañeros en las labores?



Fuente. Autores

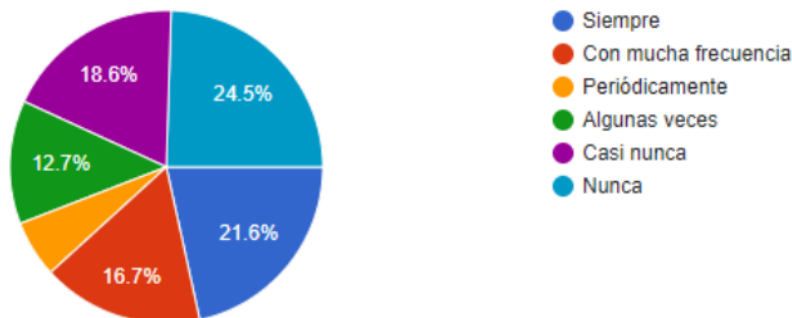
Tabla 13. ¿Le ayuda a sus compañeros en las labores?

Respuesta	Nº	Porcentaje
Siempre	21	19.6%
Con mucha frecuencia	17	15.7%
Periódicamente	9	7.8%
Algunas veces	9	7.8%
Casi nunca	29	27.5%
Nunca	23	21.6%
Total	108	100%

Fuente. Autores

De acuerdo a la pregunta si le ayuda a los compañeros de trabajo, el 19.6% (21 trabajadores) dicen que siempre ayuda, el 15.7% (17 trabajadores) dicen ayudar con mucha frecuencia, el 7.8% (9 trabajadores) dicen periódicamente o algunas veces, el 27.5% (29 trabajadores) dicen casi nunca, el 21.6% (23 trabajadores) casi nunca ayudan a sus compañeros. Se evidencia que más del 50% de los trabajadores no ayudan a sus compañeros en las labores.

Figura 10. ¿Solicita apoyo a sus compañeros para superar una labor?



Fuente. Autores

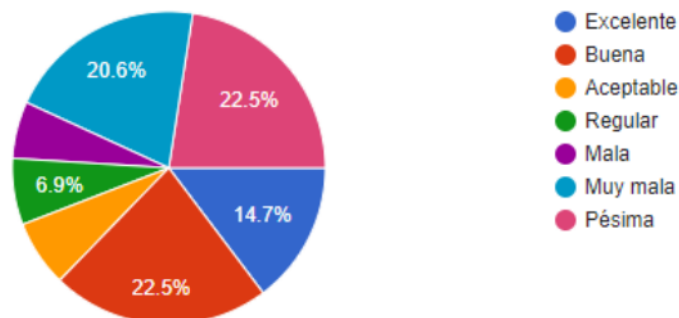
Tabla 14. ¿Solicita apoyo a sus compañeros para superar una labor?

Respuesta	N°	Porcentaje
Siempre	23	21.6%
Con mucha frecuencia	18	16.7%
Periódicamente	7	5.9%
Algunas veces	14	12.7%
Casi nunca	20	18.6%
Nunca	26	24.5%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Los análisis de la Figura 10 y la Tabla 14 sobre si solicita apoyo o no a los compañeros para superar una labor, el 21.6% (23 trabajadores) dicen siempre, el 16.7% (18 trabajadores) dicen que con mucha frecuencia, el 5.9% (7 trabajadores) dicen sentirse bien, el 12.7% (14 trabajadores) dicen algunas veces, el 18.6% (20 trabajadores) dice casi nunca, el 24.5% (26 trabajadores) nunca. Sin duda, más del 50% de los trabajadores solicitan apoyo a sus compañeros, mientras que la otra mitad no solicita ayuda así la necesite.

Figura 11. La comunicación y el trato con su jefe



Fuente. Autores

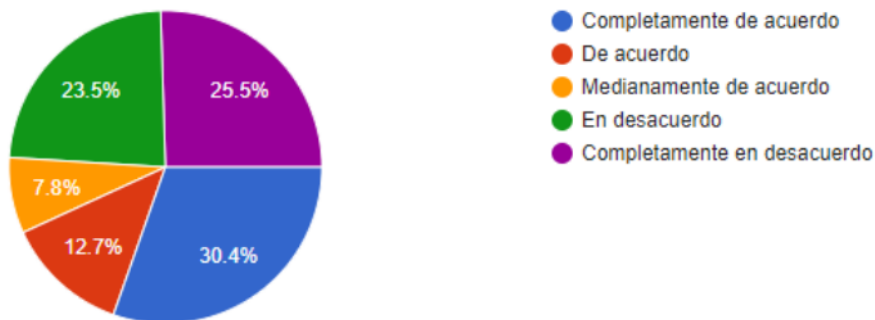
¹
Tabla 15. La comunicación y el trato con su jefe

Respuesta	N°	Porcentaje
Excelente	16	14.7%
Buena	24	22.5%
Aceptable	8	6.9%
Regular	8	6.9%
Malo	7	5.9%
Muy malo	22	20.6%
Pésimo	24	22.5%
Total	108	100%

Fuente. Autores

La Figura 11 y la Tabla 15 se analizan sobre la comunicación y el trato con el jefe inmediato de la papelería, el 14.7% (16 trabajadores) dicen que excelente, el 22.5% (24 trabajadores) dicen que es buena, el 6.9% (8 trabajadores) dicen que es aceptable y regular, el 5.9% (7 trabajadores) dice que es mala la ayuda, el 20.6% (22 trabajadores) dice que es muy mala, finalmente el 22.5% (24 trabajadores) dicen que es pésima la ayuda. Más del 50% de los trabajadores no están satisfechos con la comunicación y el trato de sus jefes, mientras que 30% dice que el trato es aceptable, bueno y excelente.

Figura 12. Tiene participación en decisiones laborales



Fuente. Autores

Tabla 16. Tiene participación en decisiones laborales

Respuesta	N°	Porcentaje
Completamente de acuerdo	32	30.4%
De acuerdo	20	12.7%
Medianamente de acuerdo	10	7.8%
En desacuerdo	25	23.5%
Completamente en desacuerdo	27	25.5%
Total	108	100%

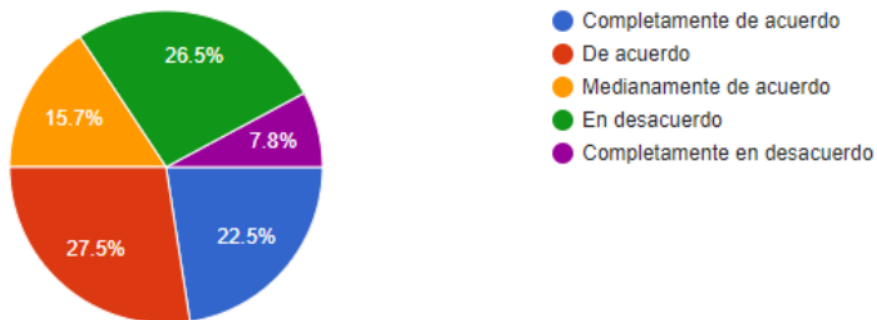
Fuente. Autores

La

Figura 12 y la Tabla 16 sobre si los trabajadores tienen participación en las decisiones laborales, el 30.4% (32 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 12.7% (20 trabajadores) dicen estar de acuerdo, el 7.8% (10 trabajadores) dicen estar medianamente de acuerdo, el 23.5% (25 trabajadores) están en desacuerdo, finalmente el 25.5% (27 trabajadores) dicen estar completamente en desacuerdo. Sin duda más del 50% de los trabajadores dicen no tener participación en las decisiones laborales en cómo mejorar o en las estrategias que desean plantear para mejorar el servicio.

5.2.5. Análisis sobre liderazgo

Figura 13. ¿Recibió capacitación sobre las responsabilidades de su cargo?



Fuente. Autores

Tabla 17. ¿Recibió capacitación sobre las responsabilidades de su cargo?

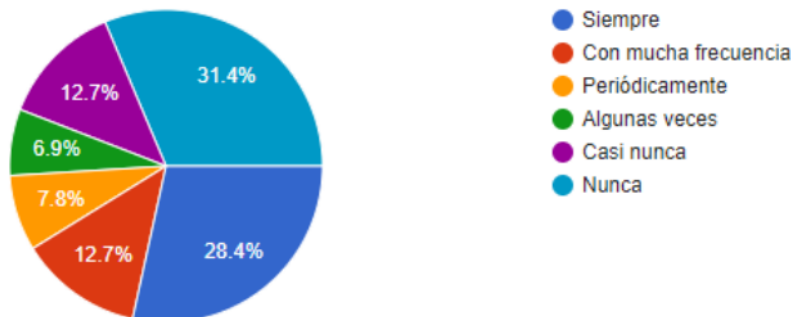
Respuesta	N°	Porcentaje
Completamente de acuerdo	24	22.5%
De acuerdo	29	27.5%
Medianamente de acuerdo	17	15.7%
En desacuerdo	28	26.5%
Completamente en desacuerdo	9	7.8%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Basado en los datos de la Figura 13 y la Tabla 17 sobre si recibió capacitación sobre las responsabilidades del cargo, se evidencia que el 22.5% (24 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 27.5% (29 trabajadores) están de acuerdo, el 15.7% (17 trabajadores) están medianamente de acuerdo, el 26.5% (28 trabajadores) están en desacuerdo, finalmente el 7.8% (9 trabajadores) están

completamente desacuerdo. Es evidente que no todas las empresas capacitaron al personal sobre el cargo a desempeñar.

Figura 14. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe?



Fuente. Autores

Tabla 18. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe?

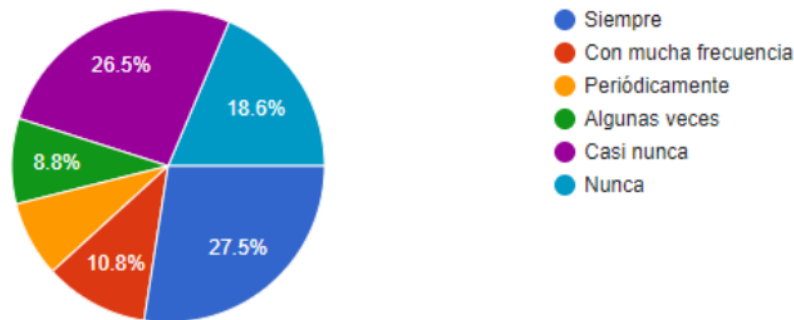
Respuesta	Nº	Porcentaje
Siempre	30	28.4%
Con mucha frecuencia	15	12.7%
Periódicamente	9	7.8%
Algunas veces	8	6.9%
Casi nunca	15	12.7%
Nunca	33	31.4%
Total	108	100%

Fuente. Autores

La Figura 14 y la Tabla 21 analiza el reconocimiento a los trabajadores por parte de los jefes, el 28.4% (30 trabajadores) dicen siempre recibir reconocimiento, el 12.7% (15 trabajadores) dicen con mucha frecuencia, el 7.8% (9 trabajadores) dicen que periódicamente, el 6.9% (8 trabajadores) dicen algunas veces, el 12.7% (15 trabajadores) dicen casi nunca recibir reconocimiento, el 31.4% (33 trabajadores) dicen nunca recibir reconocimiento. Es evidente que más del 50% de los

trabajadores no reciben reconocimiento por parte de sus jefes, lo que conlleva a una insatisfacción laboral.

Figura 15. ¿Ante un problema presentado lo plantea a su jefe?



Fuente. Autores

Tabla 19. ¿Ante un problema presentado lo plantea a su jefe?

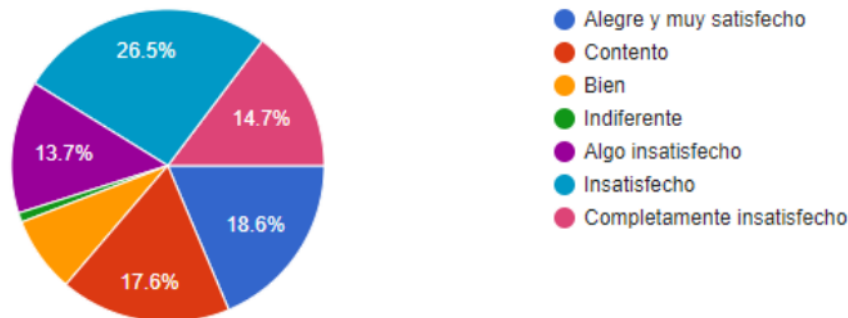
Respuesta	N°	Porcentaje
Siempre	29	27.5%
Con mucha frecuencia	12	10.8%
Periódicamente	9	7.8%
Algunas veces	10	8.8%
Casi nunca	28	26.5%
Nunca	20	18.6%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Ante un problema presentado lo plantea al jefe, el 27.5% (29 trabajadores) dicen siempre, el 10.8% (12 trabajadores) dicen que, con mucha frecuencia, el 7.8% (9 trabajadores) dicen sentirse bien, el 8.8% (10 trabajadores) dicen algunas veces, el 26.5% (28 trabajadores) dice casi nunca, el 18.6% (20 trabajadores) nunca. Es evidente que más del 50% de los trabajadores cuentan con los jefes para solucionar un problema, mientras que la otra mitad no acuden a los jefes por algún motivo.

5.2.6. Análisis sobre la carrera profesional

Figura 16. Como se siente con las posibilidades de ascenso



Fuente. Autores

Tabla 20. Como se siente con las posibilidades de ascenso

Respuesta	Nº	Porcentaje
Alegre y muy satisfecho	20	18.6%
Contento	19	17.6%
Bien	10	7.8%
Indiferente	2	1%
Algo Insatisfecho	15	13.7%
Insatisfecho	28	26.5%
Completamente Insatisfecho	16	14.7%
Total	108	100%

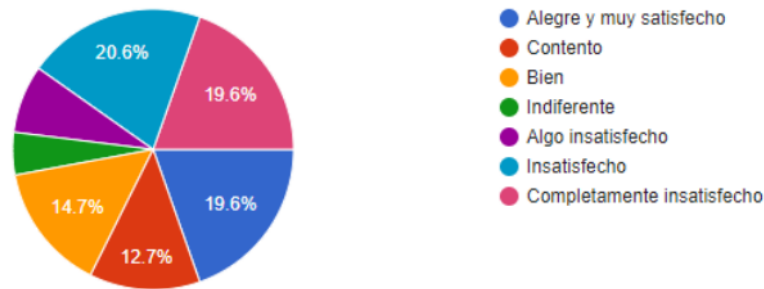
Fuente. Autores

La **Error! Reference source not found.** y la Tabla 20 analiza cómo se siente laboralmente si le habla de la posibilidad de un ascenso, el 18.6% (20 trabajadores) dicen estar alegres y muy satisfecho, el 17.6% (19 trabajadores) dicen estar contentos, el 7.8% (10 trabajadores) dicen sentirse bien, el 1% (2 trabajadores) dicen ser indiferentes, el 13.7% (15 trabajadores) están algo insatisfechos, el 26.5%

(28 trabajadores) están insatisfechos, finalmente el 14.7% (16 trabajadores) dicen estar completamente insatisfechos. Sin duda más del 50% de los trabajadores no están insatisfechos con saber que recibirán un ascenso.

5.2.7. Análisis sobre la satisfacción

Figura 17. Como se siente con el salario que recibe por su trabajo



Fuente. Autores

Tabla 21. Como se siente con el salario que recibe por su trabajo

Respuesta	N°	Porcentaje
Alegre y muy satisfecho	21	19.6%
Contento	15	12.7%
Bien	16	14.7%
Indiferente	7	4.9%
Algo Insatisfecho	9	7.8%
Insatisfecho	22	20.6%
Completamente Insatisfecho	21	19.6%
Total	108	100%

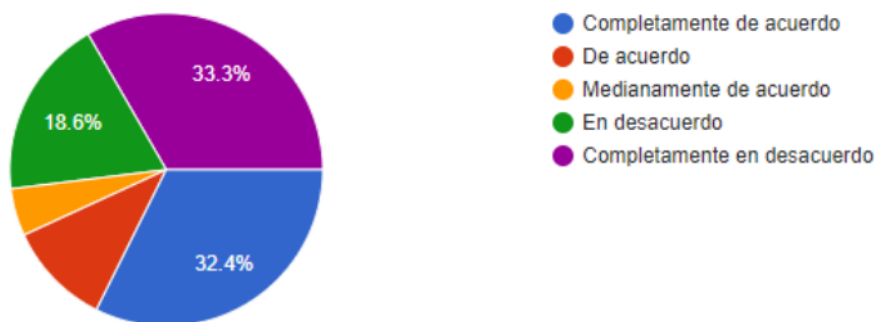
Fuente. Autores

56

Los análisis de la Figura 17 y la Tabla 21 sobre cómo se siente con el salario que recibe por el trabajo que realiza, el 19.6% (21 trabajadores) dicen estar alegres y muy satisfecho, el 12.7% (15 trabajadores) dicen estar contentos, el 14.7% (16 trabajadores) dicen sentirse bien, el 4.9% (7 trabajadores) dicen ser indiferentes, el

7.8% (9 trabajadores) están algo insatisfechos, el 20.6% (22 trabajadores) están insatisfechos, finalmente el 19.6% (21 trabajadores) dicen estar completamente insatisfechos. Sin duda más del 50% de los trabajadores están insatisfechos con el salario recibido por el trabajo que desempeñan.

Figura 18. El salario que recibe es el adecuado para el cargo que desempeña



Fuente. Autores

Tabla 22. El salario que recibe es el adecuado para el cargo que desempeña

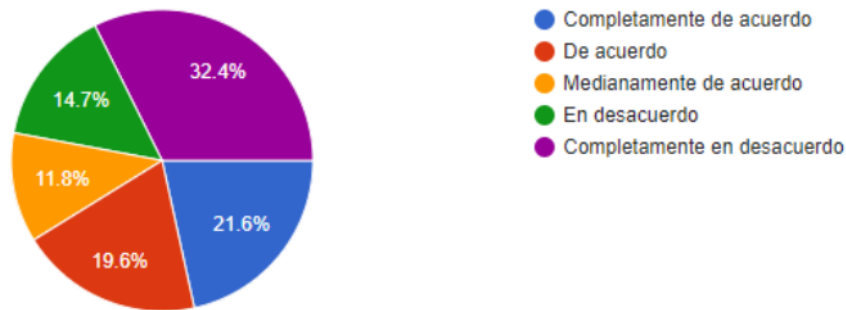
Respuesta	N°	Porcentaje
Completamente de acuerdo	34	32.4%
De acuerdo	12	10.8%
Medianamente de acuerdo	7	4.9%
En desacuerdo	20	18.6%
Completamente en desacuerdo	35	33.3%
Total	108	100%

Fuente. Autores

En la Figura 18 y la Tabla 22 donde se pregunta si el salario que recibe es adecuado para el cargo que desempeña, el 32.4% (34 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 10.8% (12 trabajadores) dicen estar de acuerdo, el 4.9% (7 trabajadores) dicen estar medianamente de acuerdo, el 18.6% (20 trabajadores) dicen estar en desacuerdo, finalmente el 33.3% (35 trabajadores) dicen estar completamente en desacuerdo. Sin duda más del 50% de los

trabajadores no en desacuerdo con el salario recibido ya que no es adecuado para el cargo que desempeñan.

Figura 19. Los trabajadores tienen la posibilidad de definir actividades



Fuente. Autores

Tabla 23. Los trabajadores tienen la posibilidad de definir actividades

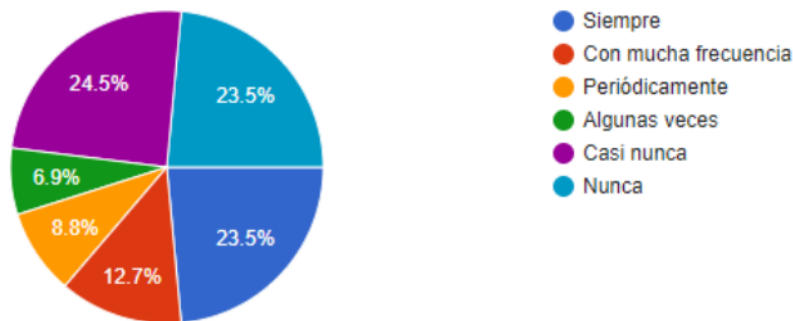
Respuesta	Nº	Porcentaje
Completamente de acuerdo	23	21.6%
De acuerdo	21	19.6%
Medianamente de acuerdo	13	11.8%
En desacuerdo	16	14.7%
Completamente en desacuerdo	34	32.4%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Los análisis de la Figura 19 y la Tabla 23 sobre si los trabajadores tiene posibilidad de definir actividades, el 21.6% (23 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 19.6% (21 trabajadores) dicen estar de acuerdo, el 11.8% (13 trabajadores) dicen estar medianamente de acuerdo, el 14.7% (16 trabajadores) están en desacuerdo, finalmente el 32.4% (34 trabajadores) dicen estar completamente en desacuerdo. Sin duda más del 50% de los trabajadores dicen

que tienen la posibilidad de definir las actividades, ya que reciben órdenes de los superiores.

Figura 20. ¿Realiza acciones para evitar situaciones de soborno?



Fuente. Autores

Tabla 24. ¿Realiza acciones para evitar situaciones de soborno?

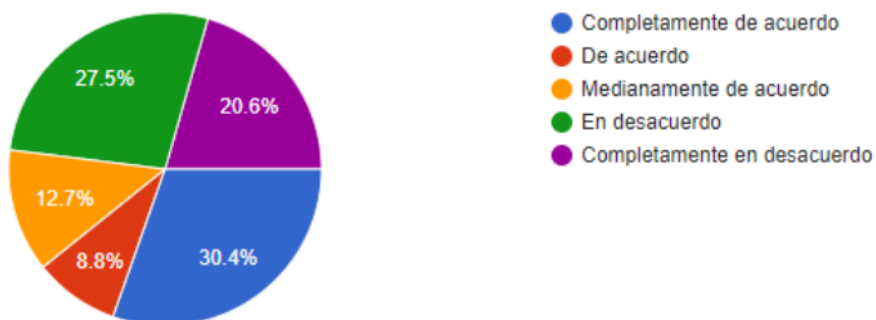
Respuesta	Nº	Porcentaje
Siempre	25	23.5%
Con mucha frecuencia	15	12.7%
Periódicamente	9	8.8%
Algunas veces	7	6.9%
Casi nunca	26	24.5%
Nunca	25	23.5%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Los análisis de la Figura 20 y la Tabla 24 sobre si realiza acciones para evitar situación de soborno en la papelería, el 23.5% (25 trabajadores) dicen que, con mucha frecuencia, el 8.8% (15 trabajadores) dicen periódicamente, el 6.9% (9 trabajadores) dicen algunas veces, el 24.5% (26 trabajadores) dice casi nunca, el 23.5% (25 trabajadores) nunca. Es evidente las papelerías deben ser las

encargadas de realizar acciones para evitar situaciones de soborno, sin embargo, más de la mitad de los trabajadores no conoce las acciones para evitar esta situación.

Figura 21. Cree importante los eventos deportivos, sociales o culturales



Fuente. Autores

Tabla 25. Cree importante los eventos deportivos, sociales o culturales

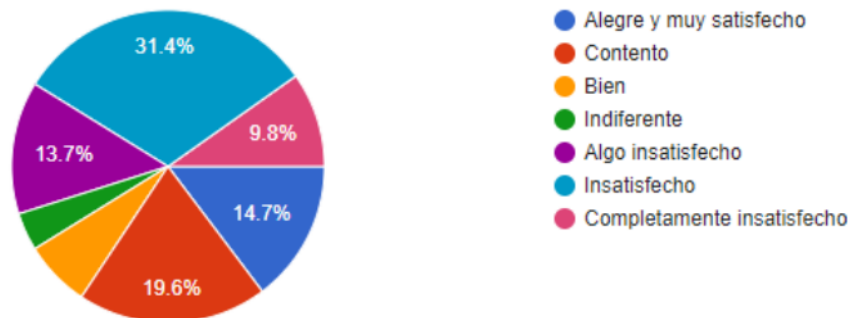
Respuesta	N°	Porcentaje
Completamente de acuerdo	32	30.4%
De acuerdo	9	8.8%
Medianamente de acuerdo	14	12.7%
En desacuerdo	28	27.5%
Completamente en desacuerdo	22	20.6%
Total	108	100%

Fuente. Autores

La Figura 21 y la Tabla 25 sobre si cree que los trabajadores deben tener eventos deportivos, sociales o culturales, el 30.4% (32 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 8.8% (9 trabajadores) dicen estar de acuerdo, el 12.7% (14 trabajadores) dicen estar medianamente de acuerdo, el 27.5% (28 trabajadores) están en desacuerdo, finalmente el 20.6% (22 trabajadores) dicen estar completamente en desacuerdo. Más del 50% de los trabajadores dicen estar

de acuerdo en que la papelería realice actividades deportivas, sociales y culturales con los trabajadores, motivándolos con el fin de apoyar a la empresa en el crecimiento.

Figura 22. El trabajo que realiza en la papelería le hace sentir



Fuente. Autores

Tabla 26. El trabajo que realiza en la papelería le hace sentir

Respuesta	Nº	Porcentaje
Alegre y muy satisfecho	16	14.7%
Contento	21	19.6%
Bien	8	6.9%
Indiferente	4	3.9%
Algo Insatisfecho	14	13.7%
Insatisfecho	33	31.4%
Completamente Insatisfecho	11	9.8%
Total	108	100%

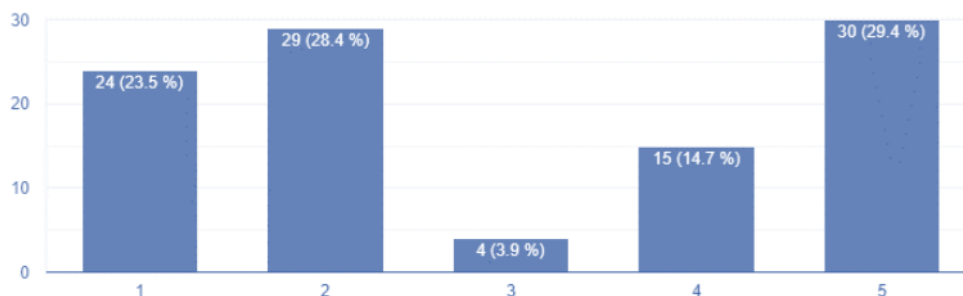
Fuente. Autores

De acuerdo a los resultados de la Figura 22 y la Tabla 26, se tiene los resultados sobre el trabajo que realiza en la papelería le hace sentir: a lo que respondieron los trabajadores, el 14.7% (16 trabajadores) dicen sentirse alegres y muy satisfechos, el 19.6% (21 trabajadores) dicen estar contentos, el 6.9% (8 trabajadores) dicen ser indiferentes, el 13.7% (14

trabajadores) están algo insatisfechos, finalmente el 9.8% (11 trabajadores) dicen estar completamente Insatisfechos. Más del 50% de los trabajadores dicen estar insatisfechos con el trabajo que realizan en la papelería, mientras que el 41% están satisfechos y contentos.

5.2.8. Análisis sobre las condiciones físicas

Figura 23. Como califica el ambiente laboral y físicas en la papelería



Fuente. Autores

Tabla 27. Como califica el ambiente laboral y físicas en la papelería

Respuesta	Nº	Porcentaje
1 Muy Malo	24	23.5%
2	29	28.4%
3	4	3.9%
4	20	14.7%
5 Muy Bueno	31	29.4%
Total	108	100%

Fuente. Autores

Finalmente los análisis de la Figura 23 y la Tabla 27 son sobre cómo califica el ambiente laboral en la papelería, el 23.5% (24 trabajadores) dicen muy malo, con puntaje de 1, el 28.4% (29 trabajadores) dicen dan un puntaje de 2, el 3.9% (4 trabajadores) dicen dar un puntaje de 3 término medio, el 14.7% (20 trabajadores)

dicen que es bueno, finalmente el 29.4% (31 trabajadores) dicen que el ambiente laboral es muy bueno, por eso lo calificaron en 5.

5.2.9. Diagnóstico sobre ⁶¹los resultados

Finalmente se concluye que los factores que requieren mejora se encuentran en:

- Comunicación: ya que el trabajador tiene pleno conocimiento sobre la empresa donde trabaja, teniendo presente la funcionalidad e información básica y general sobre la empresa y su situación, pero debido a la variedad de información en los precios y los productos logran evadir la comunicación tratando de recordar, la falta de organización en el 50% de las papelerías hace la comunicación sea complicada.
- Colaboración: el ambiente de trabajo cuenta con una calidez y colaboración interpersonal, sin embargo, pueden presentarse problemas de liderazgo y de apoyo a los compañeros nuevos (en el caso de las papelerías grandes)
- Liderazgo: De acuerdo a los resultados el liderazgo falla cuando la comunicación es débil, el 33% de los encuestados no recibieron capacitación por parte de los líderes, el 44% casi nunca recibe reconocimiento por parte de sus jefes, mientras el 35% de los encuestados no le plantean los problemas e los jefes. El liderazgo falla cuando los trabajadores no ven a sus jefes como líderes.
- Satisfacción: Mantener la satisfacción de los trabajadores, observar la aptitud y actitud que tomen sobre las tareas, la motivación e incentivos propuestos, manteniendo ⁴⁸las condiciones físicas de los puestos de trabajo y el apoyo por parte de la empresa en las necesidades e insumos. El 40% de los encuestados

se sienten bien con el salario que reciben, mientras que el 60% no se siente acorde debido a las largas jornadas laborales

- Condiciones físicas: Generalmente la satisfacción del trabajador frente a la empresa, se da en la seguridad, el bienestar y el confort, donde el 55% de los encuestados dicen que el ambiente laboral y físico es bueno.

5.3. TERCER OBJETIVO ESPECIFICO, IMPACTO QUE TIENE EL CLIMA LABORAL Y ESTRATEGIAS

Con el fin de lograr la determinación sobre el impacto sobre la ³ influencia que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga, se tiene en cuenta la información obtenida anteriormente, se igual forma, se logra hacer un análisis sobre la solución del mismo, siendo así la Tabla 28.

Tabla 28. Impacto y plan de mejora del clima laboral

Factores	Objetivo de mejora	Estrategias	Acciones
Comunicación	El trabajador tiene pleno conocimiento sobre la empresa donde trabaja, teniendo presente factores clave como lo son la operatividad, el funcionamiento y la información básica o general de la	⁶⁴ <ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y descripciones del trabajo, que sean clara y precisas dentro del ¹² manual de funciones y procedimientos. • Difundir el manual de funciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del código de conducta y ética empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un itinerario con el objetivo de socializar el código de conducta y ética empresarial.

	situación actual de la organización.	dentro de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las acciones relacionadas al código de conducta y ética empresarial.
		<ul style="list-style-type: none"> • Programa de inducción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar guías de inducción laboral como material de apoyo para los nuevos integrantes de la empresa. • Entregar el manual de funciones, procedimientos, de ética y conducta código laboral.
		<ul style="list-style-type: none"> • Revista informativa de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una revista de la empresa para difundir actividades a próximas a realizar, los comunicados internos y los resultados.
Colaboración	El ambiente de trabajo posee características como cordialidad, afabilidad y colaboración interpersonal.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal sobre el trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las necesidades de formación y estimulación grupal. • Planificar las respectivas capacitaciones. • Retroalimentar las capacitaciones internamente.
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar eventos de integración 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las actividades de integración con el fin de promover las relaciones interpersonales • Programar la fecha de ejecución de los eventos.

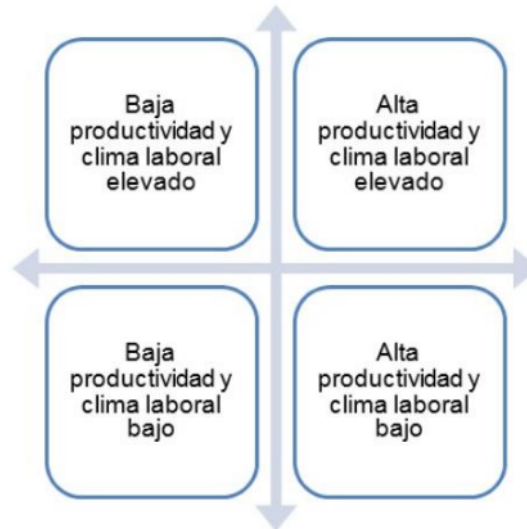
<p>Liderazgo</p>	<p>Los trabajadores que al mismo tiempo cumplen funciones varias, deben presentar un accionar asertivo en la relación con los demás trabajadores y los clientes, mostrando aptitudes para el cargo y la correcta dirección diligente del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar sobre el liderazgo y la dirección dirigidos a los encargados de puestos de supervisor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las actitudes y aptitudes de los directivos. • Planear un sistema de gestión dirigido a los directivos. • Evaluar la factibilidad y planeación del programa de capacitaciones • Ejecutar las capacitaciones de liderazgo y dirección. • Desarrollar métodos evaluativos con el fin de analizar la gestión de los directivos y sus subalternos.
<p>Satisfacciones en el puesto de trabajo</p>	<p>Preservar la satisfacción de los trabajadores, observado la aptitud para las labores, la motivación e incentivos propuestos, las condiciones físicas del trabajo y el apoyo por parte de la empresa en las</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de compensación e incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el sistema de compensación e incentivo a los mejores. • Seguimiento de los resultados de los trabajadores
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las condiciones físicas del área laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características de cada área • Ejecutar las medidas necesarias para la optimización de las condiciones laborales.

	necesidades e insumos.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar el buzón de sugerencias. • Dar lectura y analizar las sugerencias • Identificar las sugerencias más factibles y ejecutarlas.
Condiciones físicas	Generalmente la satisfacción del trabajador frente a la empresa, se da en la seguridad, el bienestar y el confort.	<ul style="list-style-type: none"> • Programar las acciones de bienestar y satisfacción socioemocional en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones de forma motivacional y de desarrollo técnico • Promover los eventos de integración deportiva y también familiar.

Fuente. Autores

⁴⁹ La relación entre el clima laboral y la productividad depende del proceder de la gestión empresarial, ya que el resultado corresponde a situaciones que en su gran mayoría pueden ser controladas. Se han realizado una gran cantidad de estudios con el propósito de demostrar la esencia de ² la relación entre la eficiencia y el clima laboral, y con los cuales se logra concluir la relación dependiente con la que se caracterizan de acuerdo a la Figura 24.

Figura 24. Variantes clima laboral y productividad



Fuente. Vallejo Ordóñez, (2021)

5.3.1. Baja productividad y clima laboral elevado

Esta reacción se da en el momento en que se alcanzan los objetivos personales y organizacionales, sin embargo, en este punto la productividad de la organización no aumenta de manera significativa. Este proceso puede llegar a ser perjudicial, ya que aunque el clima laboral mejore el potencial productivo y las relaciones dentro de la organización sean las correctas la productividad general de la compañía no aumenta, es decir, la organización no resalta ni se supera y puede llegar a paralizarse a causa de negligencias por parte de los directivos.

5.3.2. Alta productividad y clima laboral bajo

En esta situación la organización obtiene un crecimiento en la productividad gracias a diversas acciones llevadas a cabo por los directivos en los cuales se priorizan las aptitudes de los trabajadores y se diseñan planes de acción olvidando completamente el nivel de satisfacción que tienen los empleados. Teniendo en cuenta lo anterior podemos determinar que una estrategia que puede llevarse a

cabo en organizaciones que posean estas características es la provocación de miedo hacia los trabajadores por parte de los administrativos por medio de despidos o sanciones y cuyo único propósito es la sensación de dominio y poder que esto puede llegar a generar. Sin duda este sistema tiene como resultado la productividad, pero basada en el miedo lo cual la hace poco viable y difícil de mantener con el tiempo.

5.3.3. Alta productividad y clima laboral elevado

Este sistema es el deseado por todas las organizaciones ya la satisfacción del personal se encuentra directamente conectado de manera positiva con la productividad, esto se logra por medio de estrategias implementadas por los administrativos de manera detallada, estructurada y diseñada acorde a las necesidades tanto de la empresa como de los trabajadores mejorando y potencializando el clima laboral.

Finalmente, la correcta combinación entre el clima laboral, la estructura organizacional, las características empresariales y los miembros que componen la entidad, logran establecer una estructura dinámica e independiente generando un impacto directamente en los logros de la organización. Por lo tanto, el clima laboral comprende aspectos tales como la percepción, satisfacción y desempeño del trabajo por parte de los empleados impactando de forma directa en la productividad.

6. CONCLUSIONES

Se logró determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga, las cuales se encuentran directamente relacionadas con el desempeño de los trabajadores, debido a ello, se genera un enfoque positivo en los trabajadores, ya que se logra obtener el reconocimiento de las labores y se brinda una estructura adecuada para así lograr cada una de las actividades.

Identificar los diversos factores conceptuales que se tienen presentes en las papelerías acerca del clima laboral como lo son la comunicación, el liderazgo, la carrera profesional, la satisfacción con el trabajo y las condiciones físicas que se tienen presentes en las papelerías. Obteniendo así información acerca de la existencia de nuevas técnicas para mejorar el trabajo, y cuyo fin es lograr el cumplimiento de las obligaciones sin olvidar el interés por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo, además, se logra identificar la existencia de aspectos que deben ser fortalecidos como las implementaciones de una gestión organizacional por los procesos, lo que permite la agilización de los planes dando beneficios y recompensas que contribuyan en la excelencia y en el desempeño de las actividades en la papelería.

Con los análisis de la encuesta ejecutada en 21 preguntas basadas y estructuradas teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la escala de Likert, la cual fue realizada a un total de 108 papelerías se logró identificar los factores críticos y las variables que incidieron en mayor proporción de la productividad de los trabajadores de las papelerías, como lo fueron la comunicación y la satisfacción evidenciando así que la falta de organización en el 50% de las papelerías hace que la comunicación sea complicada, el 33% de los encuestados no recibieron capacitación por parte de los líderes, el 44% casi nunca recibe reconocimiento por parte de sus jefes, mientras el 35% de los encuestados no le plantean los problemas a sus jefes, por ende es

correcto afirmar que la barrera de comunicación que se presenta entre los trabajadores y sus superiores desde el ingreso a la organización desmejoran el rendimiento y dificultan la confianza, creando así insatisfacción y un bajo sentido de pertenencia por parte de los trabajadores para con la empresa.

Finalmente se determinó gracias a los factores (comunicación, liderazgo, carrera profesional, satisfacción con el trabajo y condiciones físicas) el impacto que tiene el clima laboral en las papelerías de Bucaramanga sobre la productividad de las mismas, en base a lo anterior se consiguió establecer estrategias como fortalecer la atención, aumentar la comunicación y reforzar el apoyo para los trabajadores con el fin de modernizar y enriquecer la confianza y el trabajo en equipo, y cuyo propósito principal siempre estará enfocado en la mejora continua del clima laboral, además, todas y cada una de las estrategias llevadas a cabo deben permanecer en constante seguimiento con el fin de medir la efectividad tanto en el clima laboral como en la incidencia del servicio al cliente.

7. RECOMENDACIONES

Para los futuros investigadores, referente ² al tema del clima laboral basado en el análisis de empresas Mipymes, se les recomienda analizar a las empresas profundamente en el tema del clima laboral, con el fin en que ellas puedan tener bajo control o el conocimiento y el estado físico y mental de los trabajadores. Para ello se recomienda a las empresas incorporar salas de relajación laboral, o momento de pausas, esto es debido a la carga o movimiento de trabajo, el estrés y también la presión ya que son elementos principales de mala atención para algunos clientes.

Se recomienda una investigación sobre la incorporación de programas de recreación con el fin de aumentar la motivación de los trabajadores, permitiendo que estén felices y activos con la papelería, lo que generaría mayor productividad y compromiso laboral.

Es importante el aumento de las charlas, dinámicas y capacitaciones, por ello es recomendable para las papelerías estas estrategias para ¹⁴ que puedan reforzar el tema de la gestión de información y gestión operativa. Teniendo en cuenta de los servicios que la empresa proporciona como así las mayores estrategias laborales.

Finalmente se recomienda aumentar el tema de los incentivos para generar mayor reconocimiento hacia la productividad de ² las actividades y del servicio, para que el trabajador se sienta apreciado y valorado por la empresa.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto Lavi, C. S., Flores Santiago, J. G., & Vasquez Vasquez, J. A. (2018). Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la planta de procesamiento de valores en la empresa Hermes transportes blindados 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú.] <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2819>

Aldana Chávez, B. R. (2019). *Liderazgo y clima laboral en la empresa "Cleaning Corp"* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18087>

Almeida, J. V., & Paredes, H. L. (2018). Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral. Caso: área de cajas de las agencias de Quito de una entidad financiera. *Economía y Negocios*, 9(1).

Arévalo Pérez, K. M., & Sánchez Villanueva, D. (2020). Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de arte. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Perú.] <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3913>

Cuadra Peralta, A., y Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58. <https://hdl.handle.net/11537/21095>

de Castro Hidalgo, D. E. R., Gutiérrez Ascón, J. E., & Uribe Kajat, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2). <https://www.redalyc.org/journal/816/81665362009/>

Díaz Loo, M. A. (2019). Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa cruz del sur de la ciudad de Piura en el año 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú.]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28753>

Díaz, P. M., & Cadena, A. A. D. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 60-63.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355016>

Gonzales Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., Núñez López, R., y Paredes Núñez, I. I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*, 42(95), 241-252.

<https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>

Hernández Quintero, N. S. (2019). *El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización* [Tesis de pregrado, Fundación Universidad de América]

<https://hdl.handle.net/20.500.11839/7271>

Jiménez León, F. G., y Mariño Lua, I. L. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/818>

Montiel Díaz P. M., y Díaz Cadena, A. A. D. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 60-63.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355016>

Moreno Perea, S. I., y Perez Sanchez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013

Muñoz, E. M., Gracia, T. J. H., Torres-Flórez, D., Velázquez, M. D. R. G., & Arango, O. M. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/15>

Novoa Cano, M. M., & Regalado Castañeda, T. D. J. (2018). Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa-Piura y Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad de Perú]
<https://hdl.handle.net/11042/3447>

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101.

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

Poveda, A. (2019). Incidencia de la implementación del SG-SST en las variables clima laboral, accidentalidad y riesgos laborales en las empresas del sector

calzado. [Tesis de pregrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Colombia.]

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14598/1/2019_Incidencia_Implementacion_Variables.pdf

Prada, R., Acosta, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75.

<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

Ruiz Díaz Morales, D. (2021). Work climate in public and private companies in Asunción. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc*, 245-256

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2226-40002021000200245&script=sci_arttext

Uturunco Vera, M. L. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo", Arequipa. *Revista Científica Ágora*, 5(2), 25-35

<https://doi.org/10.21679/arc.v5i2.109>

Vallejo Ordóñez, Á. D. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria [Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.

Maestría en Gestión del Talento Humano].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33495>

Villacrés Almeida y López Paredes, (2018). Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral. Caso: área de cajas de las agencias de Quito de una entidad financiera. *Economía y Negocios*, 9(1). <https://doi.org/10.29019/eyn.v9i1.429>

9. APENDICES

Apéndice A. Encuesta aplicada (Información personal)



Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes, nos encontramos realizando una investigación para obtener el título de Tecnología en Producción Industrial de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), las siguientes preguntas tienen como fin académico hallar la intención de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector del cooperativismo financiero en Bucaramanga, Santander.

El objetivo de esta encuesta es determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga por medio de recolección de información con el fin de establecer los diferentes medios de mejora.

Cumpliendo con las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho HABEAS DATA, solicito su autorización para que en esta investigación de mercado, en calidad de responsable del tratamiento, pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan a continuación.

Nombre de la Papelería *

Tu respuesta

1. Indique su género *

- Mujer
- Hombre
- Otro

2. Su edad se encuentra entre *

- 18 y 22 años
- 23 y 27 años
- 28 y 32 años
- 33 y 37 años
- 38 y 42 años
- 43 y 47 años
- Más de 48 años

3. Indique su nivel de estudio *

- Bachiller
- Técnico
- Tecnólogo
- Profesional

4. ¿Cuántos años de antigüedad lleva laborando en la papelería? *

- 6 meses
- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- 5 años
- más de 6 años

Fuente. Autores

Apéndice B. Encuesta aplicada (Información sobre el ambiente laboral)

Información sobre el ambiente laboral

5. ¿Recibió capacitación al ingresar a trabajar sobre las responsabilidades de su cargo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

6. La información que recibe sobre las novedades o acontecimientos que suceden en su área de trabajo son *

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

7. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la papelería, como se siente con respecto al salario que recibe: *

- Alegre y muy satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

8. El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y las responsabilidades del cargo que desempeña: *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

10. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la papelería, como se siente con respecto a las posibilidades de ascenso: *

- Alegre y muy satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

11. ¿Considera usted que en la papelería, los trabajadores tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

12. La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros durante su jornada laboral es: *

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo
- Muy malo
- Pésimo

13. Usted le ayuda a sus compañeros en el desarrollo de sus labores *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

14. ¿Cuándo presenta alguna dificultad para el desarrollo de sus labores, usted solicita apoyo a sus compañeros con el fin de superar sus dificultades laborales? *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

15. ¿Cuándo tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato? *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

16. Realiza acciones para evitar que, en la selección y vinculación de contratistas, se presente soborno *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

17. La comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato es: *

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésima

18. En el área de trabajo usted como empleado tiene participación en decisiones laborales que le pueden acarrear más responsabilidad de las asignadas *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

19. Para su punto de vista es importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

20. El trabajo que realiza le hace sentir *

- Alegre y muy satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

21. De 1 a 5 ¿Cómo se siente al trabajar para la papelería? *

- | | | | | | | |
|-----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Mal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy bien |

Gracias por su tiempo.

Enviar

Borrar formulario

Fuente. Autor

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

7/26/2022	13:01:04	Proyecopi	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	3 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente en desacuerdo	Indiferente
7/26/2022	13:03:22	Bocetos Papelería	Hombre	18 y 22 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:04:53	Papelaria mundo aires B ucaramanga	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:06:56	Papelaria Reyna	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	2 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Bien
7/26/2022	13:10:06	Papelaria Panda	Mujer	23 y 27 años	Técnico	3 años	En desacuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:11:26	Papelaria Picasso J&S	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:12:53	Papelaria y Detalles Cip	Mujer	23 y 27 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:14:51	Papelaria y Miscelánea Solo Mayor	Hombre	28 y 32 años	Bachiller	2 años	Mediamente de acuerdo	Casi ninguna	Algo insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:19:22	Librería y Papelería Mongui	Hombre	33 y 37 años	Bachiller	2 años	Completamente en desacuerdo	Casi ninguna	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:20:34	Mi Papelería Real Provenza	Hombre	23 y 27 años	Técnico	1 año	Completamente en desacuerdo	En ninguna	Algo insatisfecho	En desacuerdo	Nunca
7/26/2022	14:22:55	Pico Papelería	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:26:19	Papelaria Multidiallas Cami	Hombre	28 y 32 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	La suficiente	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:36:58	Papelaria Técnica	Hombre	23 y 27 años	Tecnólogo	2 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:40:03	Papelaria Las Américas	Hombre	28 y 32 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:41:02	Papelaria Carlos Y Carlos	Mujer	33 y 37 años	Bachiller	3 años	En desacuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:42:14	Papelaria multi servicios UIS	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	3 años	En desacuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	18:19:34	Papelaria PRISMAAP	Mujer	28 y 32 años	Técnico	2 años	En desacuerdo	Muy poca	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/27/2022	18:20:41	Papelaria EL TWIST NZ	Hombre	23 y 27 años	Bachiller	1 año	En desacuerdo	Toda la información	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Miscelánea y papelería (drafé	Hombre	18 y 22 años	Técnico	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Algo insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:20:41	Papelaria Cip	Hombre	28 y 32 años	Técnico	3 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Cix Papelería y Miscelánea	Hombre	33 y 37 años	Bachiller	2 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:20:41	Papelaria Colsyam	Hombre	23 y 27 años	Tecnólogo	3 años	Mediamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Papelaria Colsyam	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	3 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Papelaria MUSELANEA YANET	Hombre	28 y 32 años	Técnico	2 años	En desacuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Papelaria DOGHOUSE Impresiones	Hombre	23 y 27 años	Técnico	1 año	En desacuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:20:41	Amacopapas SMD	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	18:19:34	Papelaria Denver	Hombre	28 y 32 años	Bachiller	2 años	En desacuerdo	Ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/27/2022	13:11:26	Papelaria Colocoplados	Mujer	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	En desacuerdo	Ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:12:53	Papelaria Trazos	Hombre	33 y 37 años	Técnico	3 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:14:51	Multiservicios La Casa de Papel	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	3 años	Mediamente de acuerdo	Ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:19:23	Papelaria La 38	Mujer	18 y 22 años	Bachiller	2 años	Completamente de acuerdo	La suficiente	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:01:04	Papelaria Series	Hombre	23 y 27 años	Técnico	1 año	Completamente en desacuerdo	En ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:03:22	Distribuidora de Papelería	Mujer	28 y 32 años	Bachiller	3 años	Completamente de acuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:04:53	Papelaria Papel y Fiesta	Hombre	18 y 22 años	Bachiller	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	13:11:26	Miscelánea y Papelería Escobar	Hombre	28 y 32 años	Técnico	2 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	13:12:53	Papelaria Abundant	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	2 años	En desacuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	13:14:51	Papelaria Mungui	Hombre	28 y 32 años	Técnico	5 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:19:23	Papelaria miscelanea drafé	Hombre	28 y 32 años	Técnico	3 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:01:04	Dosenavica La 35	Hombre	33 y 37 años	Bachiller	3 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	13:03:22	Papelaria multi servicios UIS	Hombre	23 y 27 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	13:04:53	Gatic-MIAS	Hombre	28 y 32 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:20:25	Papelaria y Miscelánea Ideas	Hombre	23 y 27 años	Técnico	3 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Bien
7/23/2022	14:15:22	Miscelánea Y Papelería Capinál	Mujer	28 y 32 años	Tecnólogo	3 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:22:23	CANXTUS Papelería Y Miscelánea	Hombre	28 y 32 años	Técnico	4 años	En desacuerdo	Ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:26:19	Mazorrita La Nacional Papelería	Hombre	28 y 32 años	Técnico	5 años	En desacuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:36:58	Copycolor	Hombre	23 y 27 años	Técnico	3 años	De acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	14:20:03	Papelarias Comerciales A&C	Hombre	18 y 22 años	Bachiller	1 año	De acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	14:21:02	Multiservicios.net.co	Hombre	28 y 32 años	Bachiller	3 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	14:24:14	Embossas e impresiones SAS	Mujer	23 y 27 años	Bachiller	1 año	Completamente en desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	18:19:34	Papelaria Astero	Hombre	33 y 37 años	Tecnólogo	2 años	Completamente de acuerdo	En muy poca	Indiferente	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	18:19:34	Papelaria Mungui	Hombre	28 y 32 años	Tecnólogo	2 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Bien
7/26/2022	18:19:34	Novam Papelería	Mujer	18 y 22 años	Bachiller	4 años	Completamente de acuerdo	La suficiente	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:20:25	Papelaria Dinamo	Mujer	28 y 32 años	Técnico	2 años	De acuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	14:15:22	Papelaria JC	Mujer	33 y 37 años	Tecnólogo	2 años	De acuerdo	Alguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Algo insatisfecho
7/26/2022	14:22:23	Papelaria 'El Asesor'	Mujer	28 y 32 años	Técnico	3 años	En desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:26:19	Papelaria Granero Oriental 7	Mujer	28 y 32 años	Técnico	5 años	Completamente de acuerdo	Toda la información	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho
7/26/2022	14:36:58	Empaques	Hombre	33 y 37 años	Bachiller	3 años	Completamente en desacuerdo	Casi ninguna	Completamente insatisfecho	Completamente de acuerdo	Completamente insatisfecho
7/26/2022	14:20:03	Librería Y Papelería Acuarela	Hombre	23 y 27 años	Técnico	2 años	Completamente de acuerdo	La suficiente	Alegre y muy satisfecho	Completamente de acuerdo	Alegre y muy satisfecho

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	innovasciencesbusiness.org Fuente de Internet	<1%
4	clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	<1%
8	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%

9	www.riico.net Fuente de Internet	<1 %
10	bibliotecadigital.iue.edu.co Fuente de Internet	<1 %
11	orbita.starmedia.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
13	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
15	preguntasfrecuentes.direccioneffectiva.com Fuente de Internet	<1 %
16	repository.udistrital.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
18	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
19	derecholaboralunimeta1.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
20	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

21	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
22	www.alcaldiabogota.gov.co Fuente de Internet	<1 %
23	riico.net Fuente de Internet	<1 %
24	Federico Augustovski, Jorge Augusto Diaz Rojas, Marcos Bosi Ferraz, Iris Contreras Hernandez et al. "Status Update of the Reimbursement Review Environment in the Public Sector across Four Latin American Countries", Value in Health Regional Issues, 2012 Publicación	<1 %
25	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	repository.unicatolica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
27	transparencia.esonora.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to pontificiabolivariana Trabajo del estudiante	<1 %
29	1library.co Fuente de Internet	<1 %
30	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %

<1 %

31

dspace.ups.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

32

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

33

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

34

www.pdfcloud.org

Fuente de Internet

<1 %

35

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

36

colposdigital.colpos.mx:8080

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

42	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
43	agenda.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	bibliotecas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
46	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
47	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
48	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
49	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.ucp.edu.co Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

54

repositorio.uts.edu.co:8080

Fuente de Internet

<1 %

55

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

56

roderic.uv.es

Fuente de Internet

<1 %

57

www.alvaygarces.com

Fuente de Internet

<1 %

58

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

59

www.emexico.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

60

www.indtec.com.ve

Fuente de Internet

<1 %

61

www.oalib.com

Fuente de Internet

<1 %

62

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

63

Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021

Publicación

<1 %

www2.slideshare.net

64

Fuente de Internet

<1 %

65

ultempleo.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

66

www.bdigital.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

Apagado