
La Comunicación Asertiva como Estrategia para el Mejoramiento del Clima Organizacional de
la Empresa Papelería Mijhalitcom

Laura Andrea Guevara Rodríguez

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Modalidad a Distancia y Virtualidad
Villavicencio
2018

La Comunicación Asertiva como Estrategia para el Mejoramiento del Clima Organizacional de
la Empresa Papelería Mijhalitcom

Laura Andrea Guevara Rodríguez

Proyecto de grado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director

Dr. Efraín Gómez Martínez

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Modalidad a Distancia y Virtualidad
Villavicencio

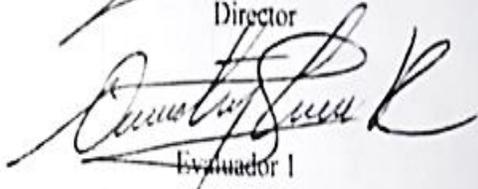
2018

Nota de Aceptación

Cuatro tres (4,3)


Efraín Gómez Martínez

Director


Evaluador 1

Antoni Max Contreras

Evaluador 2

Alberto Martínez Cárdenas



Villavicencio, Meta, 30 de noviembre de 2018.

Doy gracias a Dios. A mi familia, por su estímulo y comprensión. A mi hijo, quien es la fuente de vida y por quien lo hago prácticamente todo.

Laura Andrea Guevara Rodríguez.

Agradecimientos

La autora agradece a todos y cada una de las personas que apoyaron el proceso investigativo. Por tanto, se desea reconocer y mencionar a las siguientes personas.

Dr. Efraín Gómez Martínez. Asesor proyecto.

A la empresa Papelería Mijhalitcom. Por permitir realizar el diagnóstico organizacional, como alternativa de mejoramiento empresarial.

A la Corporación Universitaria del Caribe Cekar. Por brindarme la oportunidad de ser cada día mejor y procurar con dicho desarrollo humano integral contribuir en el campo administrativo para ser más productivo y competitivo.

Agradecimiento a todos ellos, hasta alcanzar tan importante propósito.

La autora.

Tabla de Contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción.....	12
1. Descripción del Problema.....	13
1.1 Formulación del Problema.....	14
2. Justificación	15
3. Objetivos.....	17
3.1 Objetivo General	17
3.2 Objetivos Específicos	17
4. Marco Referencial	18
4.1 Antecedentes	18
4.2 Marco Teórico.....	20
4.2.1 Asertividad.....	20
4.2.2 Técnicas para la Comunicación Asertiva.....	20
4.2.3 Rasgos de una Persona Asertiva.....	21
4.2.4 La Comunicación.....	22
4.2.5 Clima Organizacional.....	23
4.3 Marco Conceptual	24
5. Metodología.....	26
6. Resultados.....	28
6.1 Recolectar Información Significativa para Detectar los Problemas de Comunicación Asertiva y Clima Organizacional.....	28
6.2 Técnicas de Comunicación Asertiva que Contribuyan a la Gestión de un Mejor Desempeño del Talento Humano que integra la Empresa Papelería Mijhalitcom	32
6.3 Efectos Psicológicos que se Presentan en la Relación Laboral	38
6.4 Necesidades de los Administradores de Estar Bien Informados, Mediante el Flujo de la Comunicación en la Empresa	42
7. Conclusiones	45
8. Recomendaciones.....	48
Referencias Bibliográficas.....	50
Apéndices	52

Lista de Tablas

Tabla 1. Síntomas de estrés.	40
Tabla 2. Causas y consecuencias del estrés laboral.	41

Lista de Figuras

Figura 1.	Clasificación comunicación asertiva.....	22
Figura 2.	Impacto del clima organizacional.	23
Figura 3.	Estructura organizacional.	32
Figura 4.	Aspectos individuales	33
Figura 5.	Motivación.....	34
Figura 6.	Relaciones con el jefe o superior.	35
Figura 7.	Aspectos grupales.	36
Figura 8.	Liderazgo.....	37
Figura 9.	Característica psicológica.....	38
Figura 10.	Relaciones interpersonales.	39
Figura 11.	Posibles estresores.	40
Figura 12.	Administrador de empresas.	42
Figura 13.	Elementos y niveles de comunicación.	43
Figura 14.	Comunicación.....	44

Lista de apéndices

Apéndice A. Cámara de Comercio.	53
Apéndice B. Diagnóstico para la empresa Papelería Mijhalitcom, dirigido a la representante legal de la misma.	55
Apéndice C. Cuestionario colaboradores papelería Mijhalitcom.	59

Resumen

La realización de la comunicación asertiva, contribuye de manera significativa al trabajo responsable, mediante aspectos que encierran: persistencia, iniciativa, autodisciplina, optimismo, ética, honestidad, respeto; es decir, capacidades comunes, actitudes y valores de los empresarios exitosos. Donde la comunicación asertiva debe caracterizarse por las interrelaciones laborales y sociales proactivas, que generen funcionalidades en cada una de las áreas de gestión, soluciones de conflicto, diálogos entre colaboradores, amistosos y un trabajo en equipo que conlleve a una mayor productividad y competitividad personal, profesional y empresarial. También es importante tener en cuenta que a través de la comunicación asertiva se pueden expresar mensajes, con base en las palabras y gestos transmitiendo claridad, con actitud positiva y proactiva, generando desde luego un clima laboral propicio, sincero, positivo y sin conflictos. De ahí que los objetivos conllevan a: recolectar información significativa para detectar los problemas de comunicación asertiva y clima organizacional; identificar técnicas de comunicación asertiva que contribuyan a la gestión de un mejor desempeño del talento humano que integra la empresa papelería Mijhalitcom; caracterizar los efectos psicológicos que se presentan en la relación laboral; establecer necesidades de los administradores de estar bien informados, mediante el flujo de comunicación en la empresa. La metodología aplicada demandó de un enfoque cuantitativo y tipo de investigación descriptivo transversal.

Palabras clave: diagnóstico, clima organizacional, comunicación asertiva, relación laboral, necesidades, competitividad, desempeño, trabajo y satisfacción.

Abstract

The realization of assertive communication, contributes significantly to responsible work, and aspects that surround: persistence, initiative, self-discipline, optimism, ethics, honesty, respect; i.e. common capabilities, attitudes and values of the successful entrepreneurs. Where assertive communication must be characterized by proactive labour and social interrelationships, generating capabilities in each of the areas of management, conflict, dialogue between partners, friendly and teamwork than solutions may lead to higher productivity and personal, professional and business competitiveness. It is also important to note that through assertive communication can express messages, based on the words and gestures transmitting clarity, with positive and proactive attitude, certainly generating a working climate conducive, sincere, positive and without conflicts. Hence the objectives involve a: collect meaningful information to detect problems of assertive communication and organizational climate; identify assertive communication techniques that contribute to the management of a better performance of the human talent which integrates the company stationery Mijhalitcom; characterize the psychological effects which arise in the employment relationship; establish needs administrators be informed, by the flow of communication in the company. The application methodology used a quantitative approach and descriptive research cross.

Key words: Diagnostics, organizational climate, assertive communication, employment relationship, needs, competitiveness, performance, work and satisfaction.

Introducción

Abordar la temática que hace referencia a la comunicación asertiva en la papelería Mijhalitcom como estrategia de mejoramiento del clima organizacional. Permite presentar y describir detalladamente el proceso investigativo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos y estructura: se presentan los preliminares que anteceden al cuerpo del trabajo, resumen e introducción que muestra el contexto general de la investigación.

El planteamiento del problema hace referencia a la planeación que dio origen a la situación describiendo las causas y consecuencias, culminando con la descripción del problema. Seguidamente se desarrolla la justificación que demuestra la importancia de resolver la problemática evidenciada. También se formulan los objetivos (general y específicos), como propósito que se persigue con la investigación.

Posteriormente, el marco de referencia que contiene los antecedentes de investigaciones similares, es marco teórico que identifica bases teóricas a la solución del problema de investigación e incluye el marco conceptual definiendo variables y conceptos contemplados en el problema y los objetivos propuestos.

También se desarrolla la metodología, que tuvo como fin establecer cómo se llevó a cabo la investigación, teniendo en cuenta los objetivos, actividades, metas, indicadores, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos población y muestra. Seguidamente se presentan los resultados con base en el desarrollo de los objetivos propuestos, conclusiones y recomendaciones pertinentes; bibliografías y anexos complementarios del trabajo realizado.

1. Descripción del Problema

Los problemas que motivaron la ejecución del proyecto en la Papelería Mijhalitcom, presentan relación con los siguientes aspectos:

Para que exista un clima organizacional adecuado a las necesidades de la empresa, debe ser multidimensional; es decir tener presente los factores relacionados con la estructura organizacional, relaciones interpersonales jefes – colaboradores; posibilitar sistemas de selección adecuados para adquirir el perfil indicado, llevar a cabo capacitación y desarrollo permanente, estimular y procurar que exista una motivación de círculos de mejoramiento, al igual actitudes en el talento humano que generen persistencia, iniciativa, optimismo, disciplina, autoconfianza, motivación al logro, toma de riesgos razonados y sentido de pertenencia empresarial.

Es necesario entonces, que la planta de personal de la empresa, mantenga una comunicación interpersonal afectiva y asertiva, donde reine las relaciones humanas, cordiales y pertinentes posibles, resaltando valores humanos, que conlleven a generar un clima propicio, amistoso, amable entre los integrantes de la organización. De ahí, que la falta de comunicación asertiva genera una carencia de autenticidad, afecto y aprecio en los compañeros de trabajo. Así mismo, que exista un diálogo y compartir laboral dinámico y armónico, destrezas y capacidades tanto personales como profesionales, que lleven inmerso los siguientes aspectos: capacidad y aprendizaje de trabajo de riesgo, forma de decisiones, capacidad de sentido común, detectar oportunidades, de comunicar, motivar, ética y responsabilidad, lealtad, deseo de superación, solidaridad, adaptabilidad a los cambios y por ende que no exista resistencia al cambio.

En este orden de ideas, la empresa Mijhalitcom, tiene como desafío gestionar el buen clima organizacional; logrando hacer correctivos de sus limitaciones, tales como: mejorar al máximo su potencial de efectividad, traduciéndolo en bienestar y satisfacción de todos los colaboradores; el ambiente laboral de la empresa debe ser un factor que genera gran incidencia en el desempeño, en la productividad del colaborador; mientras el clima laboral afecte al trabajador difícilmente habrá formas de relacionas con los demás sea interno o externo.

Por consiguiente, identificar factores internos y externos que afecte al trabajador difícilmente habrá formas de relacionarse con los demás sea interno o externo.

Por consiguiente, identificar factores internos y externos que afectan el clima organizacional y la comunicación asertiva, que pueda ayudar a la empresa a comprender por qué los colaboradores están comprometidos y motivados; en cuanto a los factores externos, como la vida familiar y otras relaciones comerciales.

En este contexto, la empresa Mijhalitcom debe orientar a mejorar el clima organizacional, haciendo correctivos teniendo en cuenta la mala comunicación asertiva, desmotivación de los colaboradores, la escasa organización laboral; la incompetencia como líderes, la desconfianza hacia el talento humano, que la integra.

1.1 Formulación del Problema

¿Cómo implementar una estrategia de comunicación asertiva que fortalezca positivamente el clima organizacional en la empresa Papelería Mijhalitcom?

2. Justificación

El presente trabajo es relevante, si se tiene en cuenta que la comunicación asertiva en el grupo de colaboradores de la empresa sea necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, destacando los siguientes: pasividad (dando un valor superior a los demás), agresividad (sobreevaluación de las opiniones y sentimientos personales) y asertividad (comunicación abierta a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias).

El aporte brindado en el presente trabajo, beneficiará el clima organizacional de la organización, ocupando un lugar destacado en la gestión de las personas que la integran, mediante una comunicación asertiva positiva, consistente en expresar auténtico afecto y aprecio entre el grupo de trabajo. Es decir, manteniendo atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiendo dado cuentas de ello, cada colaborador asertivo estará dispuesto a reconocer generosamente eso bueno, creativo, hábil y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no verbal.

Por consiguiente, para lograr un clima organizacional que motive y mejore el rendimiento, se hace necesario mantener responsabilidad, participación activa y establecer procesos de comunicación asertivos que permitan alcanzar los objetivos y metas propuestos por la empresa.

Cabe señalar tomando como referencia a Galicia, García y Hernández (2010), que hoy en día el lugar de trabajo se considera como la segunda instancia de interrelación laboral, si se tiene en cuenta que allí se invierten de 8 a 12 horas realizando actividades laborales con compañeros en diferentes tareas. Por ello es importante conocer ampliamente el clima organizacional o ambiente dentro de la organización, para identificar si existe un entorno propicio y agradable, junto con un liderazgo visionario y efectivo que ayude a lograr el alcance de los objetivos y metas por la empresa. Por tanto, el diagnóstico del clima organizacional en la empresa Mijhalitcom, permite detectar factores positivos y negativos con respecto a la productividad y competitividad de los trabajadores.

Entonces, se espera que el proceso investigativo conlleve a que el clima organizacional genere satisfacción en todo el talento humano que la integra, por ende exista una comunicación asertiva en cada una de las áreas funcionales que posee. Permitiendo con ello tanto un desempeño individual como colectivo que genere permanentemente satisfacción y represente más una actitud que un comportamiento.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Proponer una estrategia administrativa que permita integrar técnicas de comunicación asertiva, orientada al propósito de mejorar el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa Papelería Mijhalitcom.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Recolectar información significativa para detectar los problemas de comunicación asertiva y clima organizacional.
- b) Identificar técnicas de comunicación asertiva que contribuyan a la gestión de un mejor desempeño del talento humano que integra la empresa Papelería Mijhalitcom.
- c) Caracterizar los efectos psicológicos que se presentan en la relación laboral.
- d) Aplicar la metodología para establecer las necesidades que tienen los administradores de estar bien informados, mediante el flujo de la comunicación en la empresa.

4. Marco Referencial

4.1 Antecedentes

Williams (2013), en el “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”, el objetivo del presente estudio es el conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización.

Con base en los aportes de Williams (2013), se tendrá en cuenta principalmente el trabajo en equipo, generando mayor productividad y competitividad laboral.

Las autoras Paule & Caboverd (2011), de la Universidad de la Habana, Cuba, realizaron el “Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados”, para lo cual se señala que el objetivo del presente trabajo es determinar las variables que inciden negativamente sobre la percepción que tienen las personas acerca de la calidad del trabajo que realizan y la actitud que asumen al respecto, en la Empresa de Sueros y Hemoderivados. Se evalúa el estado del clima socio-psicológico mediante el cuestionario OLARIS, con escala de 78 ítems, dividida en cinco variables y 19 subvariables; y el cuestionario autodiagnóstico sobre estilos de dirección, realizado a los jefes directos por áreas, que permite determinar su orientación como: analizador, controlador, apoyador, promocionador. Para ello se utilizó una muestra de 73 trabajadores, pertenecientes a todas las áreas de la planta, especificándose un 99,5% de confianza.

Teniendo en cuenta la investigación de Paule y Caboverd (2011), sirve para retomar los aspectos positivos relacionados con la calidad de trabajo y la actitud que debe poseer el

trabajador, al realizar cada una de las tareas asignadas y proporcionar motivación, confianza y comunicación clara y precisa.

Tomando como referencia a Castillo (2013), citando a Maslow (1954), señalando que las necesidades son indispensables en la vida de los individuos y que pueden enmarcarse en las siguientes categorías: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de realización personal, que permitan satisfacer realmente a medida que las de orden inferior son satisfechas. Es decir, el razonamiento de Maslow conlleva a establecer que las necesidades engendran motivaciones o razones del individuo para actuar; de ahí que la eficiencia en la organización es indisociable del tratamiento humano de los individuos de la empresa.

A nivel del contexto nacional, el autor Trujillo (2009), realizó el estudio denominado “Medición de clima organizacional en Coomeva EPS integrados IPS mediante el diseño, contracción y validación de un instrumento”. Para lo cual se establece Es común decir que el lugar de trabajo es considerado como el “segundo hogar” de las personas, pues diariamente se comparte ocho horas en sus tareas laborales junto con sus compañeros de trabajo. En relación a este punto, el tema de “Clima Organizacional” Spector, (1992); refiere precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales.

Finalmente, los autores Ceballos & Ceballos (2006), realizaron el “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceites de planta africana de la ciudad de Santa Marta 2006”. El Clima organizacional es el componente de la administración al cual se le atribuye gran importancia en el momento actual de competitividad empresarial porque comprende las características que identifican plenamente una organización, ya que abarca todo el ambiente laboral que incluye desde las percepciones de los empleados con respecto a su empresa hasta la influencia de la estructura organizacional y el estilo gerencial que ejercen.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Asertividad.

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín *assertus* y quiere decir “Afirmación de la certeza de una cosa” (Angiano, 2003, p. 116), de ahí se puede ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Ahora bien, ¿Qué es ser asertivos? Es la relación con la consciencia de nosotros mismos primero, de quienes rodean, y del medio en que nos desenvolvemos. Al decir asertividad referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe.

La asertividad es innata y aprendida. De manera que el camino hacia la asertividad, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo es un comportamiento aprendido. Si se corre con la suerte de contar con buenos modelos de personas asertivas durante nuestra infancia, será natural para nosotros desarrollar ese hábito, de otra manera posiblemente se encuentra en la situación de desear cultivarlo. (Angiano, 2003).

4.2.2 Técnicas para la Comunicación Asertiva.

Hacer una lista de las cosas que más gustan del trabajo y hogar es una buena idea para comenzar a entrenarnos para ver lo positivo de cada situación. Una vez terminada esa lista elabore otra con sus mejores atributos personales, esto permitirá mantener una perspectiva clara al surgir situaciones que le brinden la oportunidad de actuar asertivamente. Para facilitarle ser asertivo es importante identificar sus derechos, como ser humano usted tiene derecho a: alcanzar sus metas, decidir el rumbo de su vida, sus propias opiniones, mejorarse a sí mismo, privacidad, cometer errores. Emplear alguna o todas las siguientes técnicas facilitaría la labor: (Angiano, 2003, p. 117).

4.2.3 Rasgos de una Persona Asertiva.

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

- a) Saber lo que quieren
- b) Asegurarse de ser justos
- c) Solicitar lo que desean con claridad
- d) Mantenerse calmados
- e) Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad
- f) Expresar elogios y afecto abiertamente
- g) Ventilar constructivamente sus emociones negativas
- h) Como puede ver son simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente podemos lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.

Según Javiera de la Plaza (2003), establece que las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

En un clima adecuado, los individuos pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros ni ir en contra de los derechos de los demás. La actuación asertiva ayuda a que las personas controlen su comportamiento (siendo menos temerosas y más expresivas sin llegar a la agresividad y hostilidad). Al aplicarse correctamente, la asertividad establece un balance de poder entre individuos en conflicto, de manera que cada uno obtenga provecho de la interrelación. El propósito no es someter a otros, sino más bien asegurar la satisfacción mutua en la resolución de conflictos. (Javiera de la Plaza, 2003).

La comunicación asertiva, una herramienta que sirve transversalmente. Se pasa tantas horas en el trabajo que si no aprendemos a relacionarnos, primero con nosotros mismos, luego con las obligaciones laborales, y finalmente con quienes compartimos gran parte del día, la vida puede volverse muy estresada y fuera de foco. (Javiera de la Plaza, 2003, p. 115).

4.2.4 La Comunicación.

La capacidad de comunicar es una sola, pero, obviamente, ella se funcionaliza en relación a los objetivos específicos de cada medio y circunstancia. La Familia es distinta del trabajo, y ambas de la literatura o el periodismo. Todo esto parece muy evidente, pero no siempre asumimos sus consecuencias. (Koontz & Weihrich, 1998, p. 586).

Se considera relevante, mostrar la clasificación de la comunicación asertiva, mediante el siguiente esquema:

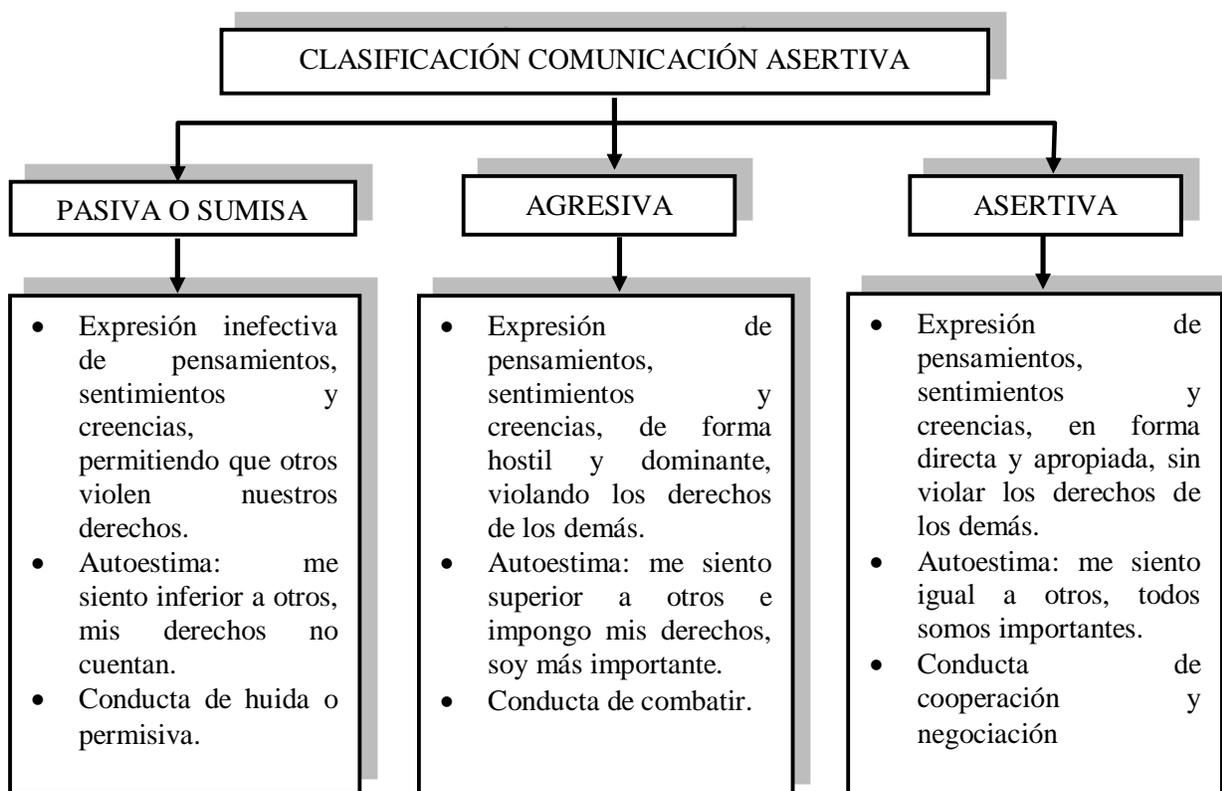


Figura 1. Clasificación comunicación asertiva.

Fuente: (Koontz & Weihrich, 1998, p. 586).

4.2.5 Clima Organizacional.

Según Beverly (2000), postula que el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, dicho ambiente ejerce influencia directa entre la conducta y el comportamiento de sus miembros, en tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización, el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña, debemos tener en cuenta que existen otras variables como liderazgo, comunicación, aprendizaje, motivación, toma de decisiones, valores, actitudes, competencias, remuneración.

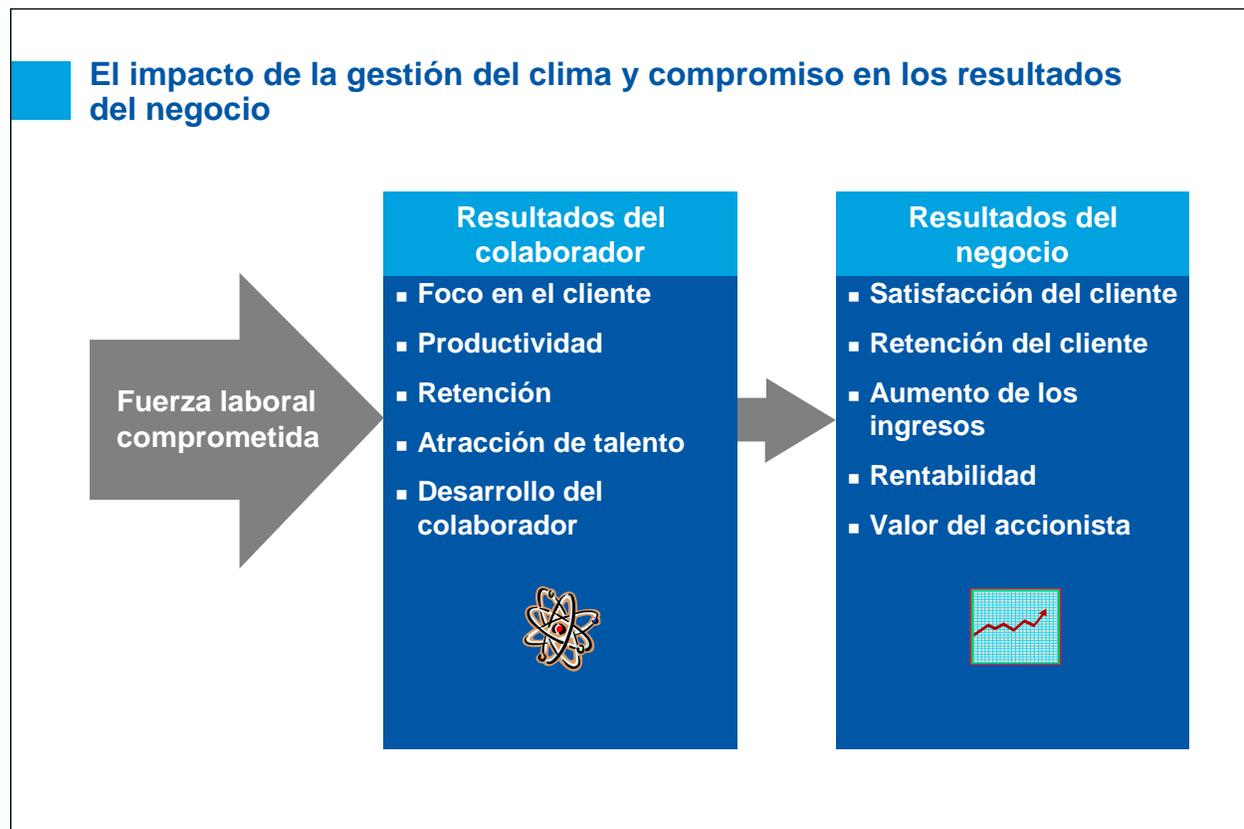


Figura 2. Impacto del clima organizacional.
Fuente: (Urdaneta, 2000, p. 91).

4.3 Marco Conceptual

Diagnóstico organizacional: En esta etapa se interpretan los datos que se lograron precisar se delimitan claramente los problemas, sus causas y consecuencias, sus relaciones, se establecen además las prioridades y objetivos en la búsqueda de las soluciones. (Prieto, 2003).

Función de relaciones laborales: tiene que ver con el tratamiento de conflicto individualmente y colectivo que a su vez, puede ser parcial o total. La atención de quejas y reclamos; el tratamiento de contencioso que se generen, la representación de la empresa a nivel social; las relaciones empresariales, el tratamiento de huelgas, entre otros. (Prieto, 2003).

Gestión administrativa de personal: conjunto de normas destinadas a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, a través del orden administrativo, la imparcialidad en el tratamiento de los problemas y la cooperación entre los componentes de la misma. (Chiavenato, 2004).

Innovación: se refiere a cómo el personal siente que puede aplicar su creatividad personal al desarrollar su trabajo cotidiano, siempre y cuando no se afecten los resultados. (Méndez, 2006).

Objetivos corporativos: los objetivos corporativos son los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión. Por ser globales, estos objetivos deben cubrir e involucrar a toda la organización. Por ello, deben tenerse en cuenta todas las áreas que integran a la empresa. (Méndez, 2006).

Principios corporativos: un proceso de planificación estratégica se inicia por identificar y definir los principios de la organización. Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización. Éstos definen aspectos importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por tanto, constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional. (Chiavenato, 2004).

Satisfacción: se refiere a cómo el personal se siente a gusto o satisfecho con el desarrollo de su trabajo, se siente tratado como persona útil y por consiguiente comprometido con la institución. (Méndez, 2006).

Trabajo en equipo: se refiere a cómo el personal percibe su propio trabajo como miembro de un equipo de trabajo. (Méndez, 2006).

5. Metodología

Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas	Tipo de investigación	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Población y muestra
Recolectar información significativa para detectar los problemas de comunicación asertiva y clima organizacional.	Se aplicará un cuestionario a la representante legal de la papelería Mijhalitcom, con el objetivo de realizar un diagnóstico organizacional empresarial.	Efectividad.	Conocer e identificar las estrategias administrativas de comunicación asertiva y clima organizacional.	Enfoque cualitativo (Lerma, 2016, p. 43). Tipo descriptivo – transversal (Lerma, 2016, p. 43).	Cuestionario de diagnóstico empresarial.	Empresa Papelería Mijhalitcom, conformada por 12 colaboradores. La muestra se llevó a cabo con el 100% de colaboradores y diagnóstico empresarial a través del gerente.
Identificar técnicas de comunicación asertiva que contribuyan a la gestión de un mejor desempeño del talento humano que integra la empresa Papelería Mijhalitcom.	Aplicar cuestionario de evaluación del clima organizacional.	Eficacia.	Conocer las técnicas de comunicación asertiva para la gestión de desempeño.	Enfoque cualitativo (Lerma, 2016, p. 43). Tipo descriptivo – transversal (Lerma, 2016, p. 43).	Cuestionario evaluación del clima organizacional.	Empresa Papelería Mijhalitcom, conformada por 12 colaboradores. La muestra se llevó a cabo con el 100% de colaboradores y diagnóstico empresarial a través del gerente.
Caracterizar los efectos psicológicos que se presentan en la relación laboral.	Aplicar cuestionario de evaluación del clima organizacional. Observación directa.	Efectividad.	Prácticas de riesgos psicológicos en la relación laboral.	Enfoque cualitativo (Lerma, 2016, p. 43). Tipo descriptivo – transversal (Lerma, 2016, p. 43).	Cuestionario evaluación del clima organizacional.	Empresa Papelería Mijhalitcom, conformada por 12 colaboradores. La muestra se llevó a cabo con el 100% de colaboradores y diagnóstico

Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas	Tipo de investigación	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Población y muestra
				43).		empresarial a través del gerente.
Establecer necesidades de los administradores de estar bien informados, mediante el flujo de la comunicación en la empresa.	Aplicar cuestionario de evaluación del clima organizacional. Observación directa.	Efectividad.	Conocer e identificar flujo de comunicación asertiva interna.	Enfoque cualitativo (Lerma, 2016, p. 43). Tipo descriptivo – transversal (Lerma, 2016, p. 43).	Cuestionario evaluación del clima organizacional.	Empresa Papelería Mijhalitcom, conformada por 12 colaboradores. La muestra se llevó a cabo con el 100% de colaboradores y diagnóstico empresarial a través del gerente.

Fuente: (la autora, 2018).

6. Resultados

6.1 Recolectar Información Significativa para Detectar los Problemas de Comunicación Asertiva y Clima Organizacional

OBJETIVO:	GENERALIDADES EMPRESARIALES DE LA EMPRESA MIJHALITCOM.
A continuación, se aplica el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer e identificar aspectos relacionados con el clima organizacional; pertinentes a la empresa Papelería Mijhalitcom.	
TIPO DE ENTIDAD	Privada, naturaleza persona jurídica.
CIUDAD	Villavicencio – Meta.
No. DE COLABORADORES	12

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
I	ASPECTO LEGAL Y TRIBUTARIO				
1	Constitución notarial				
1	Cámara de Comercio	X			
2	Rut	X			
3	DIAN	X			
4	Registro Mercantil	X			
5	Salubridad pública	X			
6	Bomberos	X			
7	Espacio público	X			
8	Industria y Comercio	X			
9	NIT	X			
2	Licencias propias de su objeto social				
	Poseen licencia?	X			
3	Obligaciones Legales	X			
1	Comerciales	X			
2	Laborales		X		
3	Tributarias		X		

ÍTEM	DESCRIPCIÓN				SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES		
4	Contable					X				
5	Ambiental					X				
II	ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL									
1	Plataforma Estratégica									
1	Poseen Visión?					X		SI	NO	
2	Poseen Misión?					X		SI	NO	
3	Poseen Principios?					X		SI	NO	
4	Existen Políticas?					X				
5	Logotipo – Slogan?					X				
2	Acciones de Planeación									
1	Metas					X				
3	Objetivos					X				
3	Esquema Organizacional					X				
1	Disponen de una Estructura Organizacional bien definida?					X				
2	Existe un Organigrama (Representación gráfica de la organización)?					X				
3	Se encuentran definidas las Funciones por Departamentos?					X				
4	Se encuentran definidas las Funciones por Cargos?					X				
5	Existe Manual Procedimientos Departamento Recursos Humanos?					X				
6	Poseen Normas y Reglamentos Internos?					X				
7	Existe distribución de planta?				X					
III	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS									
1	Fuentes de reclutamiento:									
		Internas	Externas	Mixtas						
2	Proceso de Selección					X				
1	Diseño y aplicación de pruebas					X				
2	Entrevista					X				
3	Inducción					X				
3	Existen planes para la descripción y análisis de cargos?					X		SI	NO	
4	Hay un sistema de Evaluación del Desempeño?					X				
	Quien lo evalúa?					X				
	Por qué se evalúa el desempeño?					X				
	Cómo se evalúa el desempeño?					X				
	Existen programas de capacitación?					X				
1	Manejan Planes de Beneficios Sociales?					X				

ÍTEM		DESCRIPCIÓN						SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES		
	1	Legales	Prima anual		Vacaciones	Ley 100 / 93		Horas extras					
						Salud							
						Pensión							
						Riesgos Prof.							
	3	Higiene y Seguridad del Trabajo						X					
	1	Cuentan con un plan de higiene del Trabajo?							X				
	2	Hay un plan de Seguridad de Trabajo?							X				
	3	Existe Comité Paritario de Salud Ocupacional?							X				
	4	Entrenamiento y Desarrollo del Personal							X				
	1	Manejan Programas y Planes de Entrenamiento?							X				
IV		SISTEMAS ADMINISTRATIVOS											
1		¿Manejan Sistemas de Control Interno?							X				
2		¿Se dispone de un sistema de control para la Evaluación y el ¿Seguimiento de Programas y Proyectos?							X				
3		¿Manejan indicadores de gestión?							X				
V		GESTIÓN FINANCIERA											
1		Realizan proyecciones Financieras							X				
1		¿Son Tenidas en cuenta en la Planeación General?							X				
2		Manejan Presupuesto							X				
1		¿Las operaciones se ejecutan de acuerdo con el presupuesto?							X				
3		Gestión de la Inversión							X				
1		¿La gestión de la inversión se evalúa mediante Indicadores Financieros?							X				
2		¿Se tienen en cuenta tales Indicadores para toma de Decisiones?							X				
4		Sistema Contables							X				
1		Libros de Contabilidad							X		SI	NO	
2		Estados Financieros	Balance General		Estado de resultados			X					
3		Existe Auditoría Interna							X				
5		Sistemas de Información						X				Kardex	
1		Canales de información						X				Directo	
1		Correo Electrónico							X				
2		Memorandos							X				
3		Circulares							X				
4		Cartelera Informativa							X				

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
VI	SISTEMAS DE SERVICIOS				
1	¿Tienen definido un Programa de Servicios?		X		
2	¿Existen estándares de Control de Calidad?		X		
3	Se llevan a cabo actividades de Diseño y Desarrollo De Servicios		X		
VII	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO				
1	Actividades De Investigación Básica		X		
1	Asignación de Presupuesto para Actividades de Investigación		X		
2	Actividades encaminadas a mejorar la calidad en los procesos y productos		X		
3	Periódicamente se evalúan estas actividades		X		
VIII	SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA				
1	Existen adecuados flujos de información	X			Verbal
2	Información efectiva de las directrices en toda la organización	X			Verbal
3	Existe un procesamiento electrónico de datos		X		
4	Se Realiza Mantenimiento periódico de equipos y actualización de software		X		
5	Existe inventario de equipos	X			Kardex
IX	OTROS ASPECTOS GENERALES				
1	Servicios que ofrece				Atención directa con el cliente.
2	Medios publicitarios que utiliza				
	a. ___ Periódicos b. ___ Radio c. ___ Volantes d. <u>x</u> Tarjeta de presentación				
3	Cuál es su competencia: Misceláneas, papelerías, cacharrerías de Villavicencio.				
4	Equipo tecnológico utilizado: Computador portátil.				
5	Comente los objetivos de la empresa a corto plazo: incrementar las ventas día a día. Capacidad de negociación con el cliente.				

GRACIAS POR SU APOYO Y COLABORACIÓN

6.2 Técnicas de Comunicación Asertiva que Contribuyan a la Gestión de un Mejor Desempeño del Talento Humano que integra la Empresa Papelería Mijhalitcom

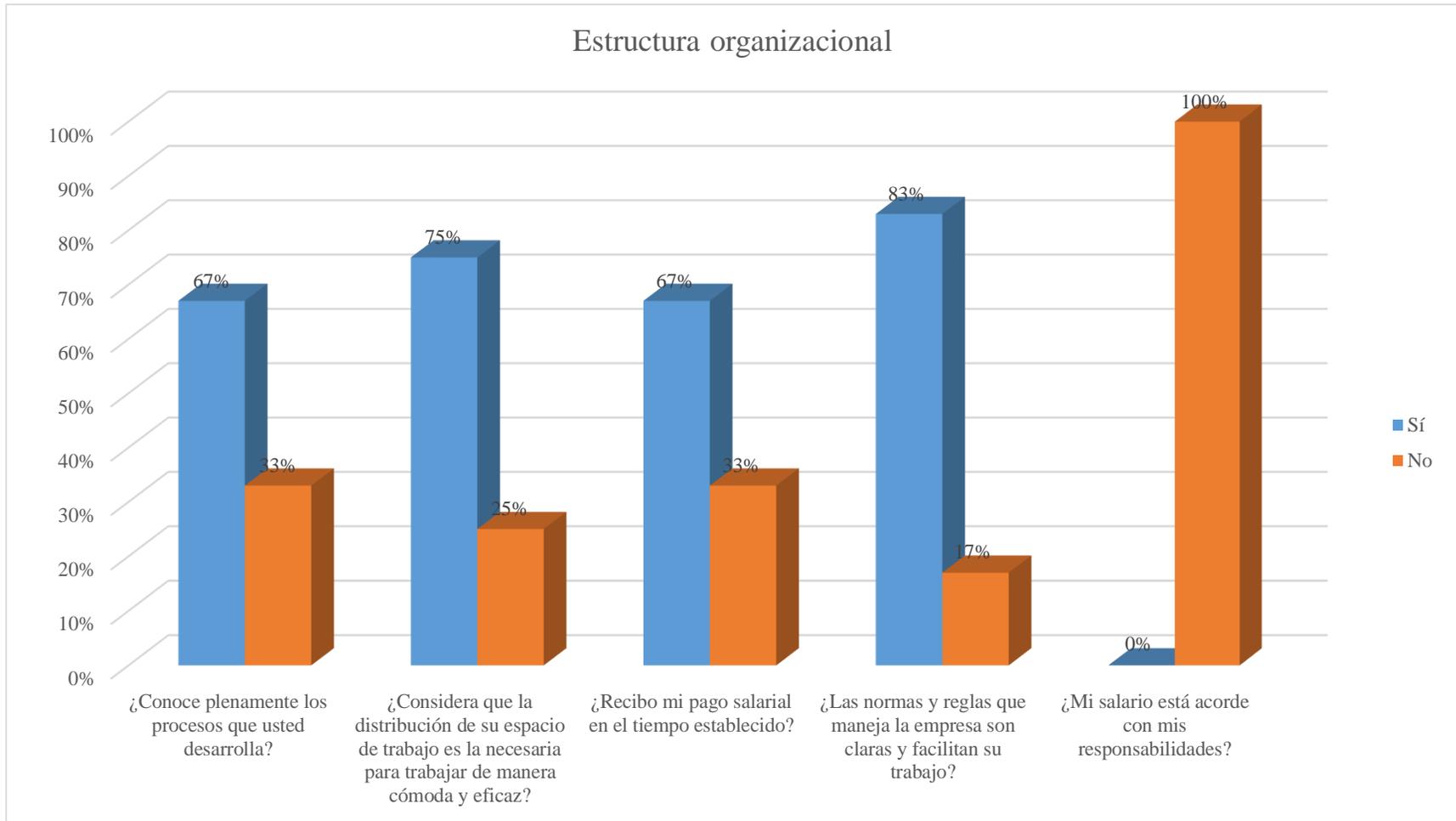


Figura 3. Estructura organizacional.

Fuente: (El estudio, 2018).

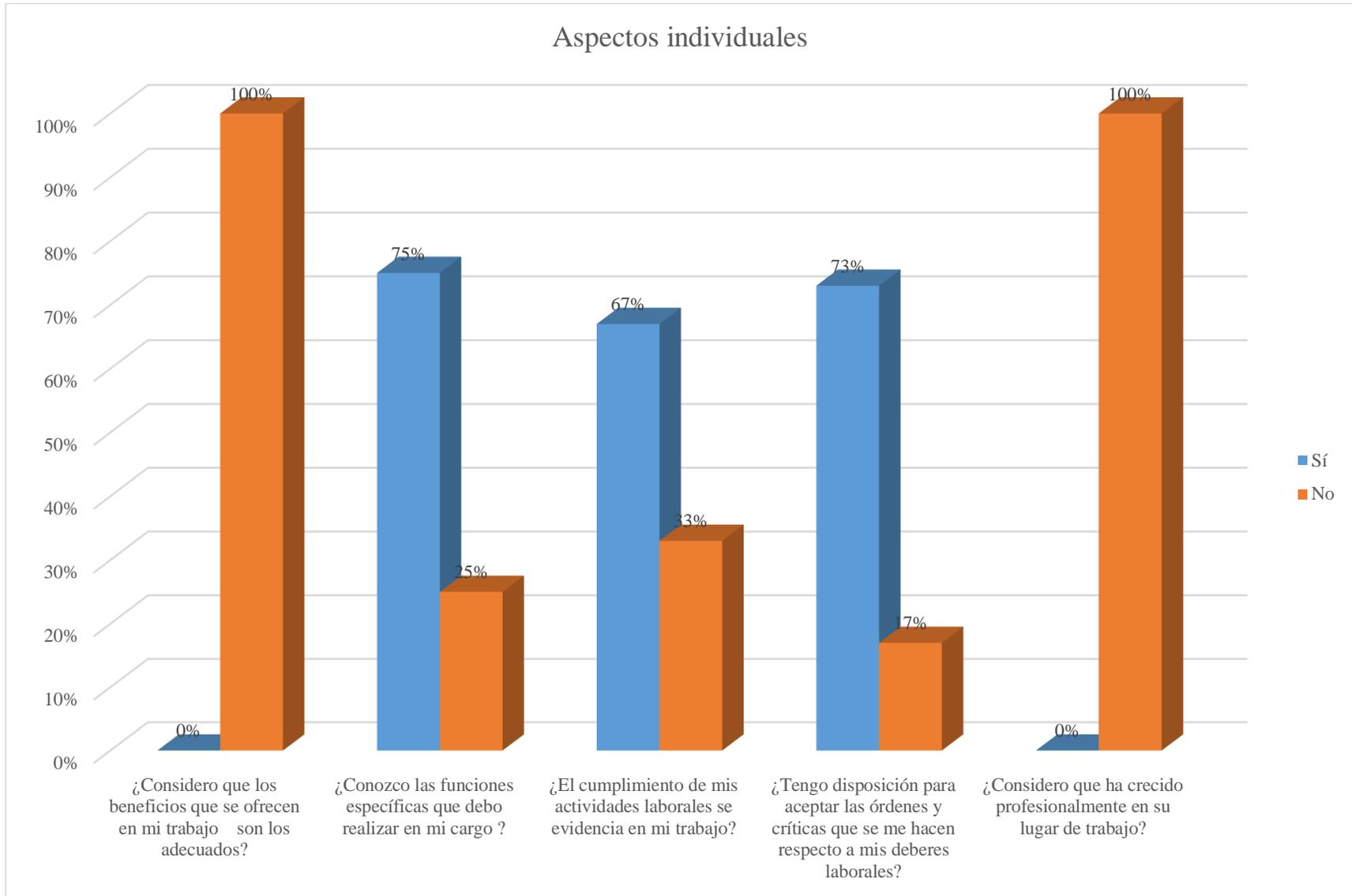


Figura 4. Aspectos individuales
Fuente: (El estudio, 2018).

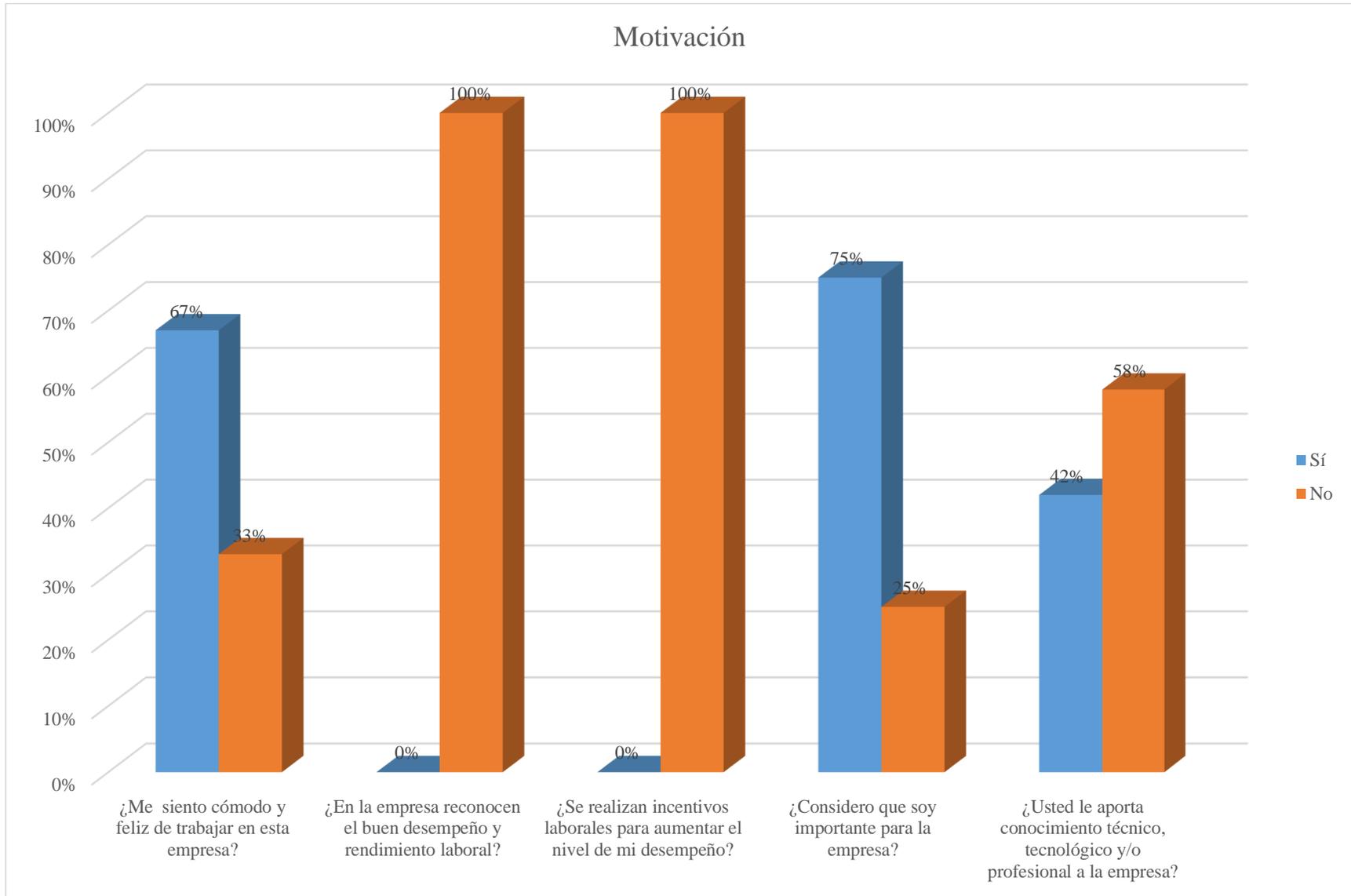


Figura 5. Motivación
Fuente: (El estudio, 2018).

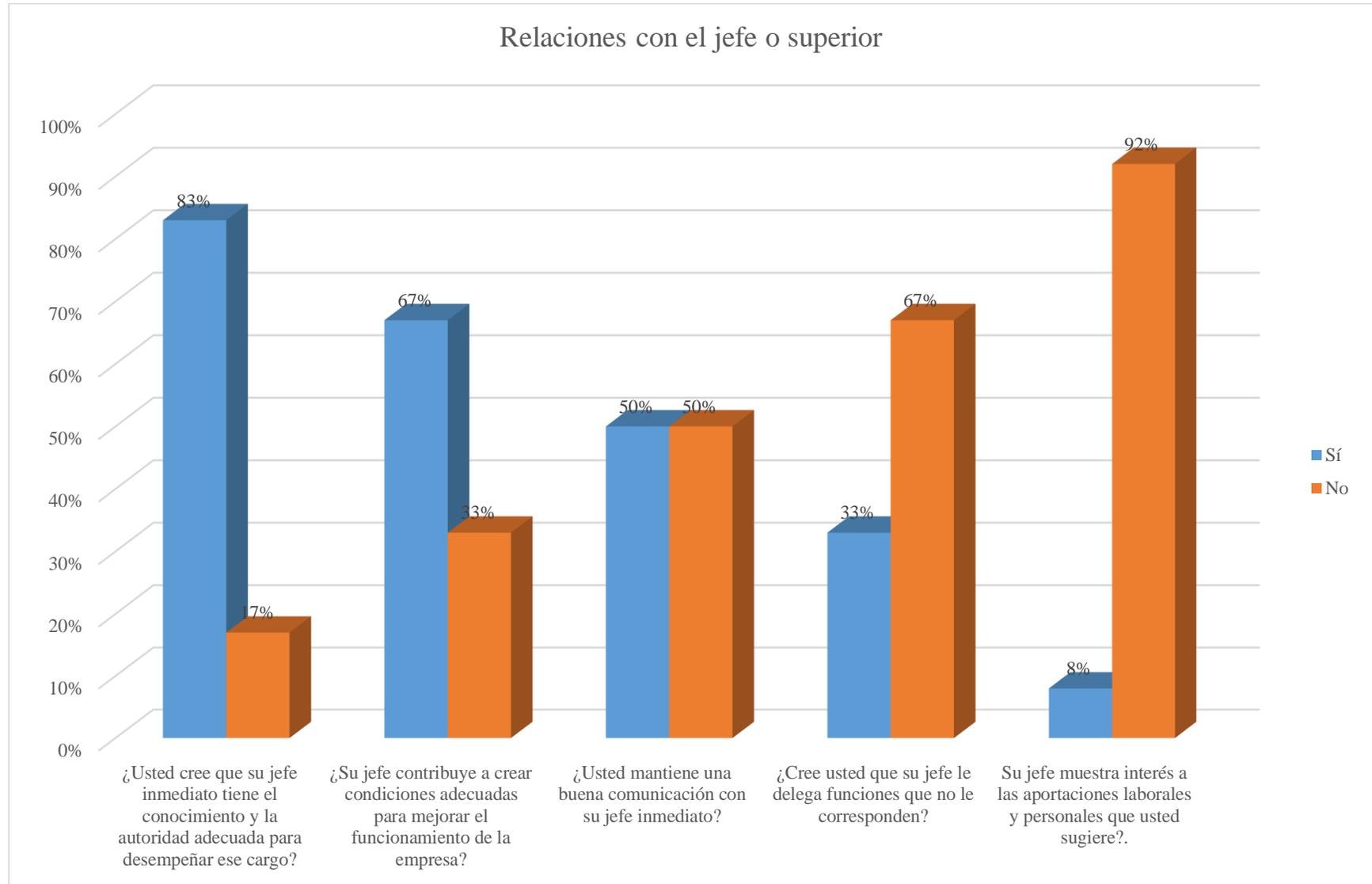


Figura 6. Relaciones con el jefe o superior.

Fuente: (El estudio, 2018).

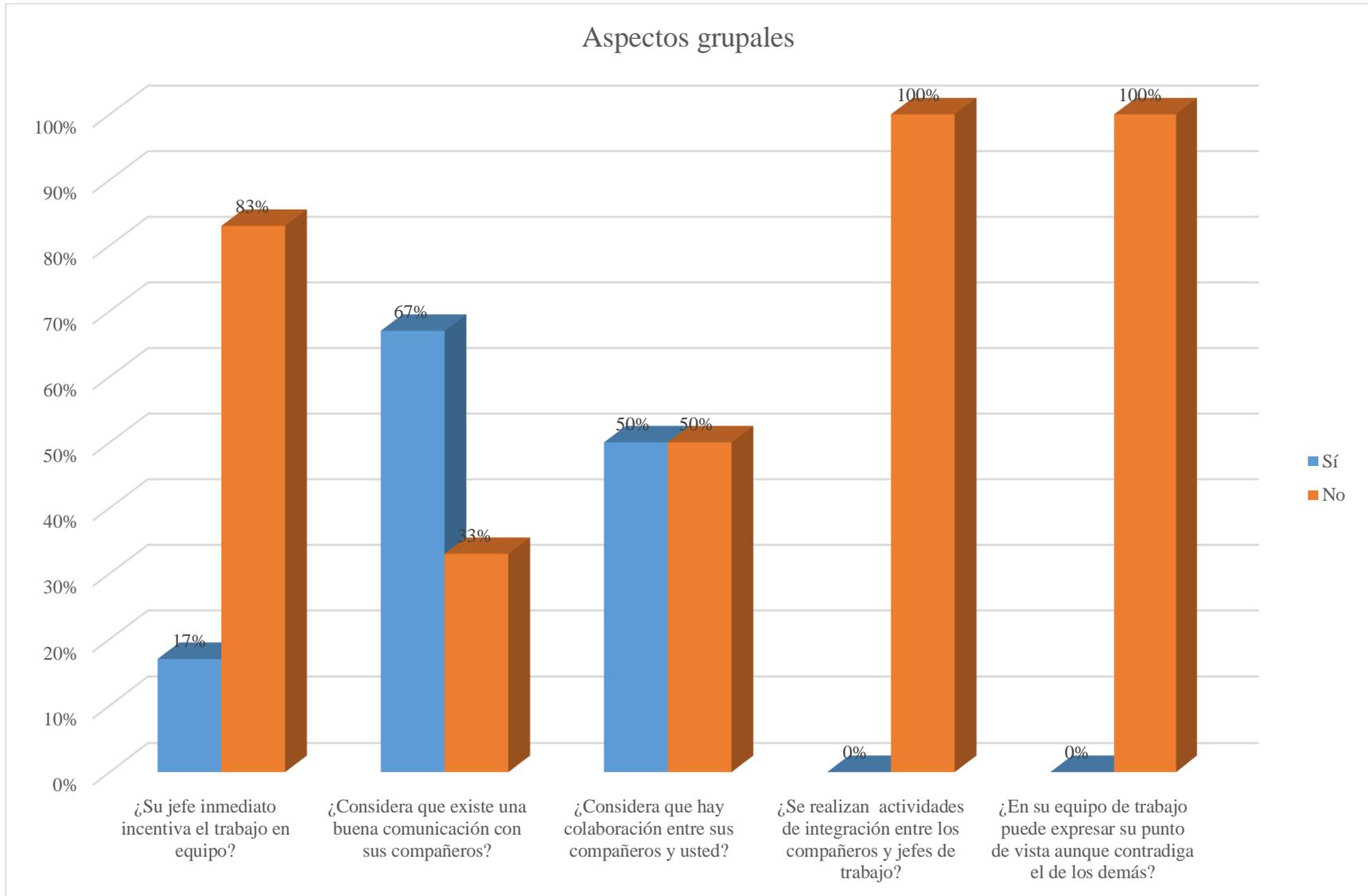


Figura 7. Aspectos grupales.

Fuente: (El estudio, 2018).

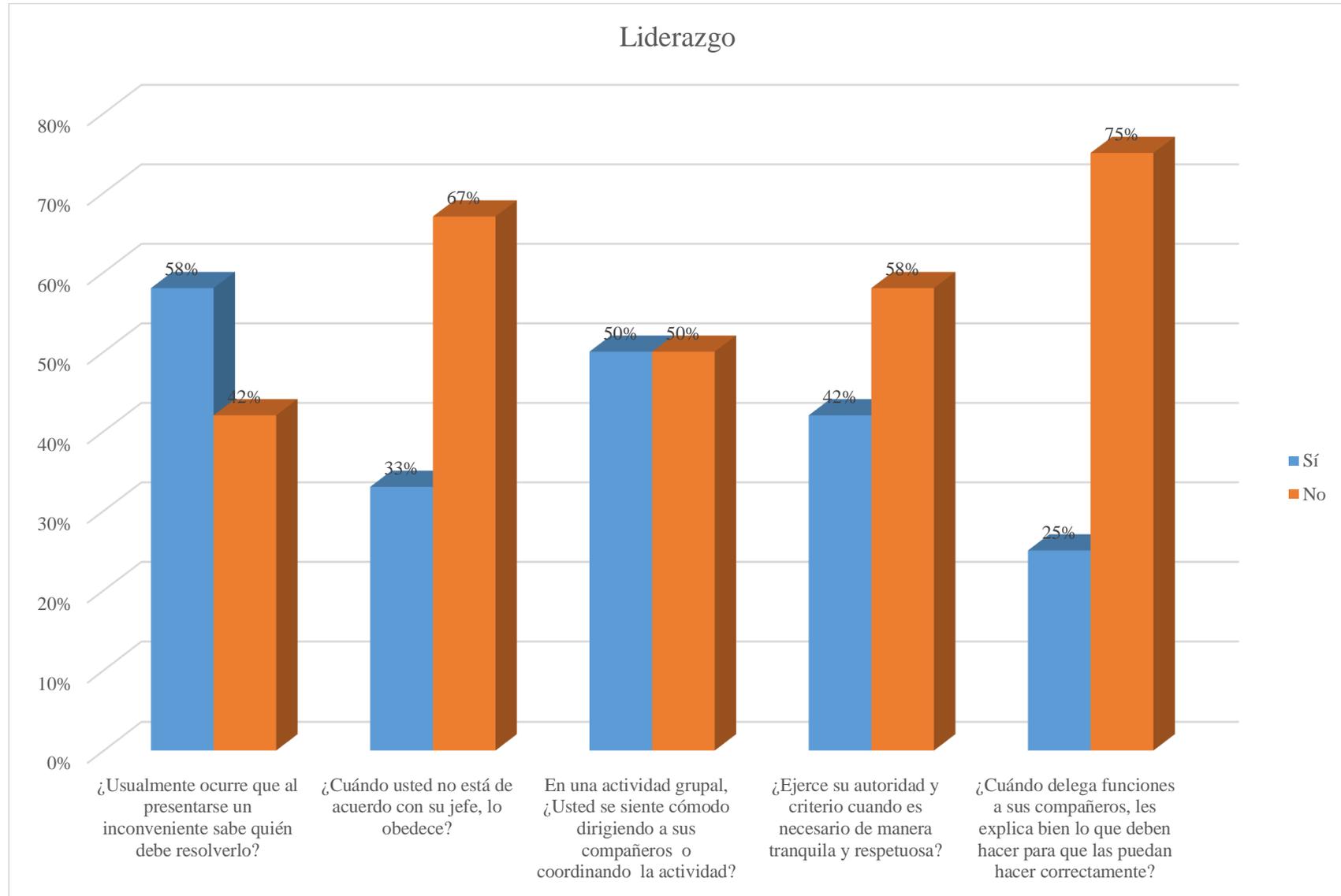


Figura 8. Liderazgo.
Fuente: (El estudio, 2018).

6.3 Efectos Psicológicos que se Presentan en la Relación Laboral

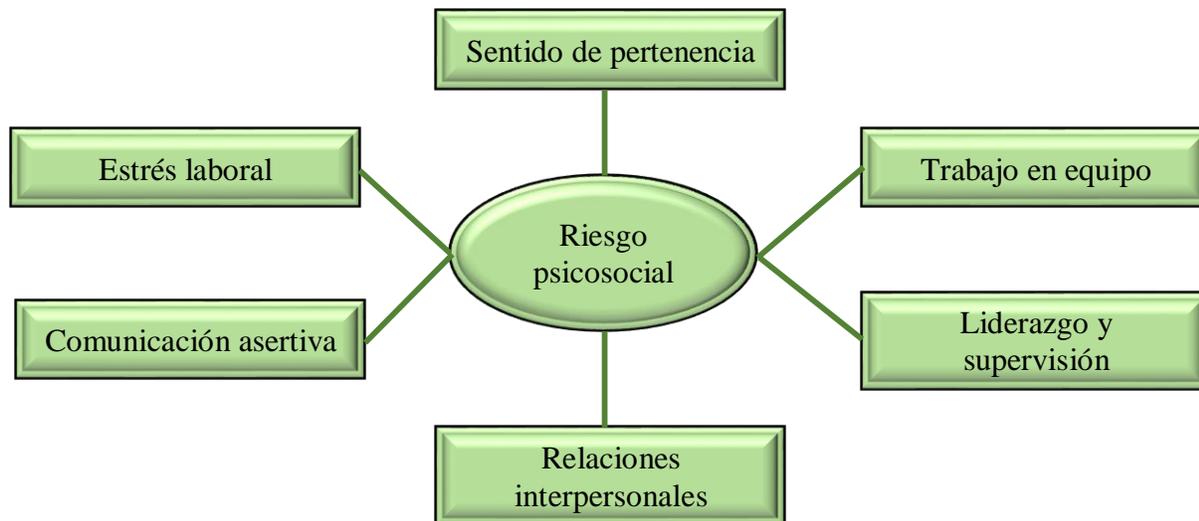


Figura 9. Característica psicológica.
Fuente: (La autora, 2018).

Estrategias para una supervisión eficaz:

a) Plantilla para la planificación:

- Identificar problemas.
- Lista de los pasos para lograr el objetivo.
- Lista de las personas afectadas.
- Lista de las personas que participarán en el proceso.

b) Preparación para el plan:

- Qué quiero que se haga?
- Por qué quiero que se haga?
- Dónde se hará?
- Cuándo se hará?
- Quién lo va a hacer?

Relaciones interpersonales. En cuanto a las relaciones interpersonales y grupales en los últimos años se está asistiendo a un nuevo tipo de riesgos para la salud, cuyo origen va más allá de los que hasta ahora se habían tenido en cuenta, y cuya causa ha de buscarse en las relaciones de las personas con aquellos que les rodean.



Figura 10. Relaciones interpersonales.
Fuente: (La autora, 2018).

Comunicación. Proceso mediante el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos y conocimientos para que sean comprendidos y produzcan una respuesta.

a) Proceso de la comunicación:

- Codificación de la idea.
- Transmisión.
- Recepción de la información.
- Utilización del mensaje para que pueda comprenderse.
- Utilización del mensaje por el receptor.

b) Tipos de comunicación:

- Lenguaje verbal.

- Lenguaje no verbal.
- Lenguaje corporal.

Tabla 1
Síntomas de estrés.

Psicológicos	Físicos
<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad. • Falta de entusiasmo. • Baja autoestima. • Deseos frecuentes de llorar. • Agresividad Incapacidad para concentrarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de cabeza. • Tensión muscular. • Dificultades para conciliar el sueño. • Gastritis. • Tics nerviosos.

Fuente: (La autora, 2018).

c) Como manejar el estrés:

- Establezca prioridades.
- Acepte los cambios con optimismo.
- Aprenda a relajarse y a decir no.
- Aprenda a delegar.
- Proponga metas alcanzables.
- Tome periodos regulares de descanso.

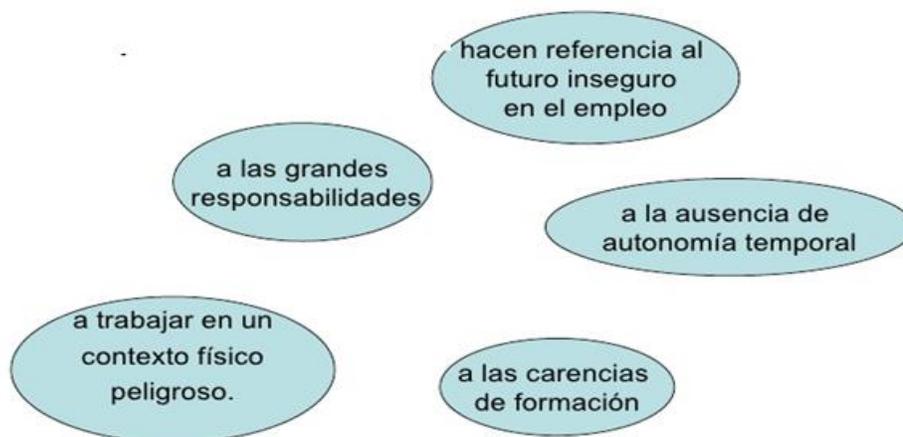


Figura 11. Posibles estresores.

Fuente: (La autora, 2018).

Tabla 2

Causas y consecuencias del estrés laboral.

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación. • Resistencia al cambio. • Relaciones con jefe, compañeros o subordinados. • Apremio de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento bajo. • Malas relaciones interpersonales. • No cumplimiento de metas. • Falta de satisfacción. • Ausentismo.

Fuente: (La autora, 2018).

Responsables:

- a) Empresa Papelería Mijhalitcom.
- b) Gerencia administrativa.
- c) Departamento de gestión de talento humano.
- d) Gerencial comercial.

6.4 Necesidades de los Administradores de Estar Bien Informados, Mediante el Flujo de la Comunicación en la Empresa

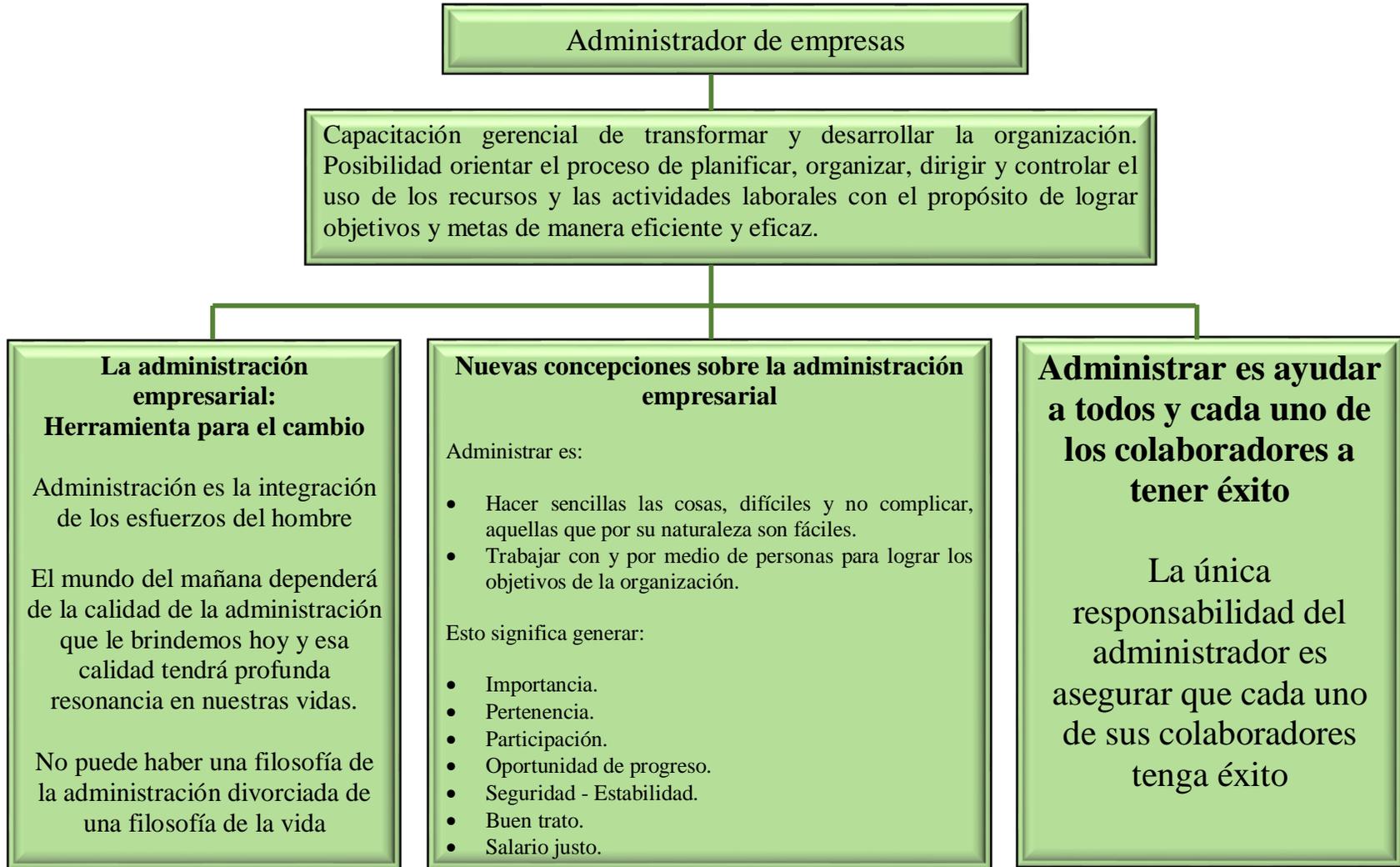
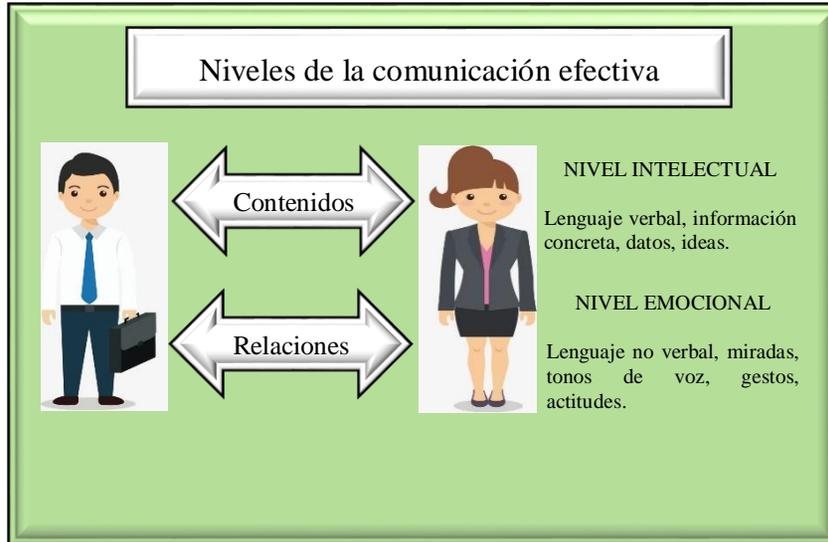
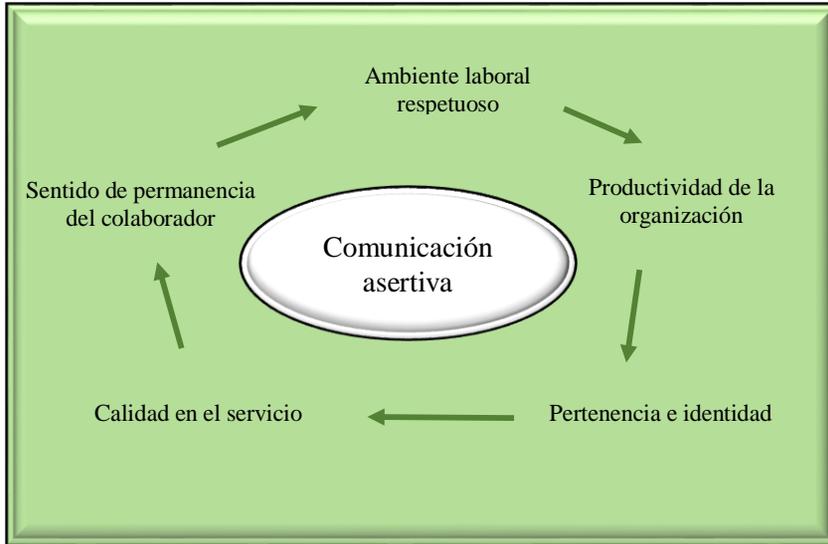


Figura 12. Administrador de empresas.
Fuente: (La autora, 2018).



-
- The diagram is titled "Barreras de la comunicación" and lists the following barriers:
- Falta de planeación.
 - Supuestos confusos.
 - Distorsión semántica.
 - Diferencia de culturas o normas.
 - Deficiente retención.
 - Escucha deficiente y evaluación prematura.
 - Desconfianza, amenaza y temor.
 - Sobrecarga de información.
 - Percepción selectiva.

Figura 13. Elementos y niveles de comunicación.
Fuente: (La autora, 2018).

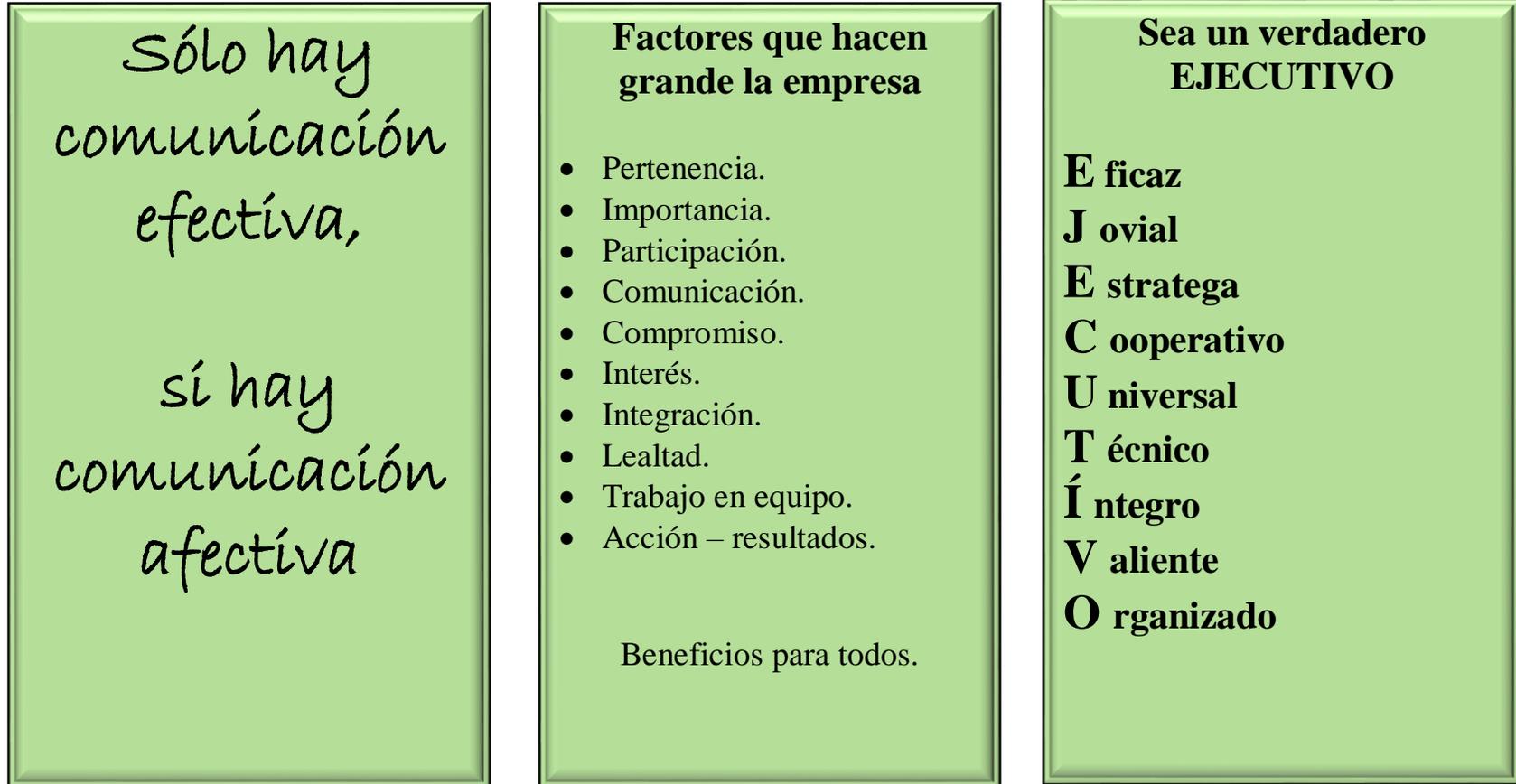


Figura 14. Comunicación.
Fuente: (La autora, 2018).

7. Conclusiones

Mediante la organización de recolección de información significativa para detectar los problemas de comunicación asertiva y clima organizacional, para lo cual se aplicó un cuestionario que contiene aspectos legales y tributarios, donde la empresa los cumple; arquitectura internacional, es decir no cuenta con el direccionamiento estratégico debidamente relacionado (misión, visión, principios, políticas, ni logotipo). Así mismo, las acciones de planeación como metas, objetivos, organigrama, manuales, carecen en la empresa. También se evidencia con respecto a la gestión de recursos humanos que existen falencias generalizada en cuanto a que no cuenta con procesos de selección propio, ni proceso de evaluación de desempeño, al igual no existe programas de desarrollo y capacitación del talento humano que la integra. Presenta limitaciones con respecto a los sistemas administrativos de gestión financiera; sistema de servicio e investigación y desarrollo. El medio publicitario que utiliza consiste en la tarjeta de presentación de bolsillo para los clientes; la competencia son las misceláneas, papelería y cacharrerías existentes en Villavicencio. En lo que respecta a la tecnología solo cuenta con un computador portátil, y se establece que los objetivos de corto plazo es incrementar las ventas, acorde a los acontecimientos que genera el mercado diario.

La identificación de técnicas de comunicación asertiva, no son efectivas en su mayoría y por ende limita a fortalecer el funcionamiento, productividad, competitividad, conocimiento, supervivencia, rentabilidad y crecimiento empresarial.

Por otra parte, con base en los instrumentos aplicados y la observación directa por parte de la investigadora se establece que los aspectos psicológicos presentados en la relación laboral conllevan a los siguientes riesgos: inasistencia de trabajo en equipo, liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, falta de comunicación asertiva, estrés laboral y carencia de sentido de pertenencia. Por consiguiente, se establecen existencia que hacen alusión a una mayor planificación, preparación del plan, proceso de comunicación, síntoma de estrés, posibles estresores, causas y consecuencias del estrés laboral, responsables.

Se establecen necesidades de los administradores de estar bien informados, mediante el flujo de comunicación en la empresa; teniendo en cuenta el perfil del administrador de empresas, la administración empresarial como herramienta para el cambio, nuevas concepciones sobre la administración empresarial, comunicación asertiva; finalizando con reflexiones que hacen alusión a la comunicación efectiva – afectiva, factores que hacen grandes la empresa y cómo ser un verdadero ejecutivo.

Finalmente, se propone como estrategia administrativa integrar técnicas de comunicación asertiva, orientadas a mejorar el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Para lo cual se considera primero que todo, conceptualizar los siguientes conceptos: hablar de estrategia administrativa, conlleva a establecer un plan de acción que permita lograr un determinado propósito a largo plazo, alcanzando con ello el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Entonces, la estrategia administrativa, no es más que el plan que integra las principales metas y políticas de la papelería Mijhalitcom e incluye acciones a realizar, que servirán para poner en orden y asignar, mediante atributos y limitaciones, los recursos de la empresa, para alcanzar cambios significativos o anticipar los mismos en el entorno.

En cuanto la comunicación asertiva, se fundamenta en una actitud personal positiva en el momento de la relación con los demás, manifestando sugerencias, opiniones o valoraciones sin lastimar susceptibilidades, o generar conflictos, o agresividad. De ahí, que debe ser acciones positivas, empáticas, claras, precisas y concretas e identificando y expresando sentimientos proactivos y asertivos.

Con respecto al clima organizacional, es lograr un equipo de colaboradores positivos, que contribuyen permanentemente a generar productividad eficaz y eficiente, con base en una actitud laboral positiva, donde el talento humano desarrolla sus potencialidades, competencias, creatividad, destrezas, actitudes, habilidades y valores y así lograr retos que se presenten. Es decir, el clima organizacional conlleva a relaciones laborales y personales, para desarrollar en la empresa y que generan evaluar y medir el desempeño, alcanzar metas y objetivos, calidad de bienes o servicios. Por otra parte, las relaciones interpersonales, en este aspecto o dimensión, juega un papel de relevancia la calidad de las relaciones, logrando con ello procesos de

comunicación efectivos y oportunos, entre los compañeros y jefes, quienes puedan dar apoyo y colaboración para obtener resultados óptimos.

Con base en las variables o dimensiones anteriormente, se proponen las siguientes estrategias para que la empresa, sea más competitiva y logre una mayor dinámica e inercia empresarial y organizacional:

- a) Integrar todas las áreas de gestión que posee (conformando equipos de trabajo, que faciliten información, apoyo y colaboración a toda la empresa).
- b) Conformar o determinar actores claves que intervienen en las construcciones de comunicación efectiva (involucra a todo el talento humano que la integra) que generen trabajo en equipo eficaz y eficiente, fijando políticas y determinando responsabilidades; estableciendo objetivos, que conlleven a la efectividad y cumplimiento de la estrategia, involucra a todos los directivos – operativos e incluye formular indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, máxima productividad, capacidad gerencial.
- c) Como otra estrategia, conlleva a transmitir transversalmente a todo el talento humano, los conocimientos laborales, concientizando a todas las áreas de gestión a que influyan sobre el talento humano para cambiar actitudes y comportamiento, con miras a generar cambios positivos, disposición al logro, y receptividad al cambio.
- d) También, se debe profundizar la experiencia mediante el trabajo articulado, en cada área funcional, conformando círculos de mejoramiento, para contribuir con inteligencia y creatividad al éxito y cumplimiento de metas y objetivos propuestos.
- e) Finalmente, incentiva la comunicación asertiva, a través de la participación activa y dinámica de todo el talento humano, con el propósito de generar una cultura participativa (diseñando campañas en torno a los procesos comunicativos propios de la empresa).

Entonces, se espera identificar oportunidades alrededor de todas estas estrategias en el quehacer laboral y organizacional, que conlleve o propenda hacia el mejoramiento continuo y mejoramiento de la comunicación asertiva en la empresa.

8. Recomendaciones

- a) Tener presente que la comunicación asertiva conlleva a un sin número de actitudes, habilidades y valores que requiere el talento humano para relacionarse con los demás; expresar opiniones y valoraciones.
- b) Es a través de la comunicación asertiva que se defienden los derechos, responsabilidades a nivel personal y profesional.
- c) Establecer el diagnóstico organizacional, le permitirá a la empresa conocer e identificar la situación actual y definir qué alternativas de solución se deben priorizar para mejorar.
- d) Es relevante que la empresa dé a conocer el establecimiento de la estructura organizacional y su direccionamiento estratégico para que los colaboradores puedan cumplir con los objetivos y metas propuestos por la empresa.
- e) Fortalecer la identidad y sentido de pertenencia de los empleados.
- f) Tener información dirigida, clara y completa en los canales de comunicación existentes.
- g) La implementación de las estrategias propuestas implica sostenibilidad y perdurabilidad a través del tiempo, claro está, teniendo siempre en cuenta que el entorno es cambiante y dinámico.
- h) Definir objetivos, procesos y funciones que permitan un rodaje fácil y dinámico del modelo estratégico, amigable y de clara aplicabilidad de manejo para los funcionarios de la compañía.

-
- i) Mantener una dinámica permanente entre los usuarios de las estrategias, de tal forma que estas logren interiorizar una cultura de comunicación en el cliente interno, para llevarlo a la aplicabilidad al cliente externo.

Referencias Bibliográficas

Angiano, A. (2003). *Comunicación Asertiva*. México: Editorial McGraw Hill.

Castillo Girón, V. M. (2013). *Teoría de las organizaciones*. México, D.F.: Editorial Trillas.

Ceballos Moreno, K. & Ceballos Ospino, G. A. (2006). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceites de planta africana de la ciudad de Santa Marta 2006. *Clio América*, 2(3). Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/357>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Segunda edición. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.

Galicia Villanueva, S., García Oliver, M. F. & Hernández Cruz, L. M. (2010). *La importancia del clima organizacional en la productividad de la empresa*. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.

Javiera de la Plaza, L. (2003). *Inteligencia Asertiva*. Editorial Zig – Zag.

Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. Onceava Edición. Editorial McGraw Hill.

Lerma González, H. D. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Bogotá, D.C. Colombia. Ecoe Ediciones.

Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Estados Unidos: Editorial Harper and Row.

Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Editorial Universidad del Rosario.

Paule Hernández, Y. & Caboverd Silvente, R. M. (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. *Ingeniería Industrial*, 32(1), p. 76-85. Disponible en: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/338/414>

Prieto Herrera, J. E. (2003). *La gestión estratégica organizacional*. Bogotá. Ecoe Ediciones.

Spector, P. (1992). *Psicología Industrial y Organizacional*. México: Manual Moderno.

Trujillo Valencia, S. M. (2009). Medición de clima organizacional en Coomeva EPS integrados IPS mediante el diseño, contracción y validación de un instrumento. (Monografía de grado). Universidad San Buenaventura. Disponible en: http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/181/1/Medicion_Clima_Organizacional_Trujillo_2009.pdf

Urdaneta Ballén, O. (2000). *El desarrollo de los recursos humanos en los procesos de apertura económica "Modelo U"*. 3R Editores.

Williams Rodríguez, L. V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Maestría en psicología con orientación laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Cámara de Comercio.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO Corporación S.p.A.</p>	<p>CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO GUEVARA RODRIGUEZ ANGELICA BEATRIZ Fecha expedición: 2018/04/24 - 10:53:29 **** Recibo No. S000404359 **** Num. Operación. 99WWW0424021</p>
	<p>*** EXPEDIDO A TRAVÉS DEL SISTEMA VIRTUAL S.I.I. *** CODIGO DE VERIFICACIÓN Pw8pARBVQm</p>
<p>CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE PERSONA NATURAL.</p> <p>Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,</p> <p>CERTIFICA</p> <p>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</p> <p>NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: GUEVARA RODRIGUEZ ANGELICA BEATRIZ ORGANIZACIÓN JURÍDICA: PERSONA NATURAL IDENTIFICACIÓN : Cédula de ciudadanía - 1120572574 NIT : 1120572574-6 ADMINISTRACIÓN DIAN : VILLAVICENCIO DOMICILIO : VILLAVICENCIO</p> <p>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</p> <p>MATRÍCULA NO : 247948 FECHA DE MATRÍCULA : ABRIL 16 DE 2013 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2018 FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA : MARZO 26 DE 2018 ACTIVO TOTAL : 10,000,000.00</p> <p>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</p> <p>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL : CALLE 16 NO. 41 - 63 BARRIO : VILLA BOLIVAR MUNICIPIO / DOMICILIO: 50001 - VILLAVICENCIO TELÉFONO COMERCIAL 1 : 3197837871 TELÉFONO COMERCIAL 2 : NO REPORTÓ TELÉFONO COMERCIAL 3 : NO REPORTÓ CORREO ELECTRÓNICO : angelik__k12@hotmail.com</p> <p>DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL : CALLE 16 NO. 41 63_RETIRO MUNICIPIO : 50001 - VILLAVICENCIO BARRIO : VILLA BOLIVAR TELÉFONO 1 : 3197837871 CORREO ELECTRÓNICO : angelik__k12@hotmail.com</p> <p>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</p> <p>ACTIVIDAD PRINCIPAL : G4649 - COMERCIO AL POR MAYOR DE OTROS UTENSILIOS DOMESTICOS N.C.P. ACTIVIDAD SECUNDARIA : G4761 - COMERCIO AL POR MENOR DE LIBROS, PERIODICOS, MATERIALES Y ARTICULOS DE PAPELERIA Y ESCRITORIO, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS OTRAS ACTIVIDADES : G4762 - COMERCIO AL POR MENOR DE ARTICULOS DEPORTIVOS, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS OTRAS ACTIVIDADES : G4741 - COMERCIO AL POR MENOR DE COMPUTADORES, EQUIPOS PERIFERICOS, PROGRAMAS DE INFORMATICA Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS</p> <p>CERTIFICA - ESTABLECIMIENTOS</p> <p>QUE ES PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO EN LA JURISDICCIÓN DE ESTA CÁMARA DE COMERCIO:</p> <p>*** NOMBRE ESTABLECIMIENTO : MIJHALITCOM MATRÍCULA : 247949 FECHA DE MATRÍCULA : 20130416 FECHA DE RENOVACION : 20180326 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2018 DIRECCIÓN : CR 25 23 38 BRR RETIRO BARRIO : RETIRO MUNICIPIO : 50001 - VILLAVICENCIO</p>	



CÁMARA DE COMERCIO
DE VILLAVICENCIO
Calleway 8-10-10

**CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO
GUEVARA RODRIGUEZ ANGELICA BEATRIZ**

Fecha expedición: 2018/04/24 - 10:53:29 **** Recibo No. S000404359 **** Num. Operación. 99WWW0424021

*** EXPEDIDO A TRAVÉS DEL SISTEMA VIRTUAL S.I.I. ***
CODIGO DE VERIFICACIÓN Pw8pARBVQm

TELÉFONO 1 : 3212747286

CORREO ELECTRÓNICO : angelik_k12@hotmail.com

ACTIVIDAD PRINCIPAL : G4761 - COMERCIO AL POR MENOR DE LIBROS, PERIÓDICOS, MATERIALES Y ARTÍCULOS DE PAPELERÍA Y ESCRITORIO, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

ACTIVIDAD SECUNDARIA : G4741 - COMERCIO AL POR MENOR DE COMPUTADORES, EQUIPOS PERIFÉRICOS, PROGRAMAS DE INFORMÁTICA Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

OTRAS ACTIVIDADES : G4719 - COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS, CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR PRODUCTOS DIFERENTES DE ALIMENTOS (VIVERES EN GENERAL), BEBIDAS Y TABACO

OTRAS ACTIVIDADES : G4754 - COMERCIO AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS Y GASODOMÉSTICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES Y EQUIPOS DE ILUMINACIÓN

VALOR DEL ESTABLECIMIENTO : 10,000,000

INFORMA - REPORTE A ENTIDADES MUNICIPALES

QUE LA MATRÍCULA DEL COMERCIANTE Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO LOCALIZADO EN LA DIRECCIÓN QUE APARECE REPORTADA EN ESTE CERTIFICADO, SE INFORMÓ A LAS SECRETARÍAS DE PLANEACIÓN, SALUD, GOBIERNO, HACIENDA MUNICIPAL DE LA ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO Y BOMBEROS, A EXCEPCIÓN DE AQUELLOS CASOS QUE NO APLIQUE. LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA SECCIÓN DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA, NO HACEN PARTE DEL REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL, NI SON CERTIFICADOS POR LA CÁMARA DE COMERCIO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES LEGALES.

CERTIFICA

LA INFORMACIÓN ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRÍCULA Y RENOVACIÓN DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE

CERTIFICA

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS. EL DÍA SÁBADO NO SE DEBE CONTAR COMO DÍA HÁBIL.

VALOR DEL CERTIFICADO : \$2,700

CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)

IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <https://virtual.ccv.org.co/cv.php> seleccionando la cámara de comercio e indicando el código de verificación Pw8pARBVQm

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.

*** FINAL DEL CERTIFICADO ***

Apéndice B. Diagnóstico para la empresa Papelería Mijhalitcom, dirigido a la representante legal de la misma.

OBJETIVO:	DIAGNÓSTICO GENERAL EMPRESARIAL EMPRESA MIJHALITCOM.
A continuación, se aplica el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer e identificar aspectos relacionados con el clima organizacional; pertinentes a la empresa Papelería Mijhalitcom.	
TIPO DE ENTIDAD	Privada, naturaleza persona jurídica.
CIUDAD	Villavicencio – Meta.
No. DE COLABORADORES	12

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
I	ASPECTO LEGAL Y TRIBUTARIO				
1	Constitución notarial				
1	Cámara de Comercio				
2	Rut				
3	DIAN				
4	Registro Mercantil				
5	Salubridad pública				
6	Bomberos				
7	Espacio público				
8	Industria y Comercio				
9	NIT				
2	Licencias propias de su objeto social				
	Poseen licencia?				
3	Obligaciones Legales				
1	Comerciales				
2	Laborales				
3	Tributarias				
4	Contable				
5	Ambiental				
II	ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL				
1	Plataforma Estratégica				
1	Poseen Visión?				SI NO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN				SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES		
2	Poseen Misión?							SI	NO	
3	Poseen Principios?							SI	NO	
4	Existen Políticas?									
5	Logotipo – Slogan?									
2	Acciones de Planeación									
1	Metas									
3	Objetivos									
3	Esquema Organizacional									
1	Disponen de una Estructura Organizacional bien definida?									
2	Existe un Organigrama (Representación gráfica de la organización)?									
3	Se encuentran definidas las Funciones por Departamentos?									
4	Se encuentran definidas las Funciones por Cargos?									
5	Existe Manual Procedimientos Departamento Recursos Humanos?									
6	Poseen Normas y Reglamentos Internos?									
7	Existe distribución de planta?									
III	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS									
1	Fuentes de reclutamiento:				Internas	Externas	Mixtas			
2	Proceso de Selección									
1	Diseño y aplicación de pruebas									
2	Entrevista									
3	Inducción									
3	Existen planes para la descripción y análisis de cargos?							SI	NO	
4	Hay un sistema de Evaluación del Desempeño?									
	Quien lo evalúa?									
	Por qué se evalúa el desempeño?									
	Cómo se evalúa el desempeño?									
	Existen programas de capacitación?									
1	Manejan Planes de Beneficios Sociales?									
	1	Legales	Prima anual	Vacaciones	Ley 100 / 93		Horas extras			
					Salud					
					Pensión					
					Riesgos Prof.					
3	Higiene y Seguridad del Trabajo									

ÍTEM	DESCRIPCIÓN			SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES			
	1	Cuentan con un plan de higiene del Trabajo?								
	2	Hay un plan de Seguridad de Trabajo?								
	3	Existe Comité Paritario de Salud Ocupacional?								
4		Entrenamiento y Desarrollo del Personal								
	1	Manejan Programas y Planes de Entrenamiento?								
IV		SISTEMAS ADMINISTRATIVOS								
1		¿Manejan Sistemas de Control Interno?								
2		¿Se dispone de un sistema de control para la Evaluación y el ¿Seguimiento de Programas y Proyectos?								
3		¿Manejan indicadores de gestión?								
V		GESTIÓN FINANCIERA								
1		Realizan proyecciones Financieras								
	1	¿Son Tenidas en cuenta en la Planeación General?								
2		Manejan Presupuesto								
	1	¿Las operaciones se ejecutan de acuerdo con el presupuesto?								
3		Gestión de la Inversión								
	1	¿La gestión de la inversión se evalúa mediante Indicadores Financieros?								
	2	¿Se tienen en cuenta tales Indicadores para toma de Decisiones?								
4		Sistema Contables								
	1	Libros de Contabilidad						SI	NO	
	2	Estados Financieros	Balance General	Estado de resultados						
	3	Existe Auditoría Interna								
5		Sistemas de Información								
	1	Canales de información								
	1	Correo Electrónico								
	2	Memorandos								
	3	Circulares								
	4	Cartelera Informativa								
VI		SISTEMAS DE SERVICIOS								
1		¿Tienen definido un Programa de Servicios?								
2		¿Existen estándares de Control de Calidad?								
3		Se llevan a cabo actividades de Diseño y Desarrollo De Servicios								

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
VII	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO				
1	Actividades De Investigación Básica				
1	Asignación de Presupuesto para Actividades de Investigación				
2	Actividades encaminadas a mejorar la calidad en los procesos y productos				
3	Periódicamente se evalúan estas actividades				
VIII	SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA				
1	Existen adecuados flujos de información				
2	Información efectiva de las directrices en toda la organización				
3	Existe un procesamiento electrónico de datos				
4	Se Realiza Mantenimiento periódico de equipos y actualización de software				
5	Existe inventario de equipos				
IX	OTROS ASPECTOS GENERALES				
1	Servicios que ofrece				
2	Medios publicitarios que utiliza				
	a. ____ Periódicos b. ____ Radio c. ____ Volantes				
3	Cuál es su competencia				
4	Equipo tecnológico utilizado:				
5	Comente los objetivos de la empresa a corto plazo				

GRACIAS POR SU APOYO Y COLABORACIÓN

Apéndice C. Cuestionario colaboradores papelería Mijhalitcom.

El presente cuestionario busca realizar la evaluación del clima organizacional en la Papelería Mijhalitcom, entendiéndose clima organizacional como los sentimientos que tienen los trabajadores respecto a las situaciones que afectan su óptimo desempeño.

La información suministrada no es buena ni mala. Únicamente servirá para permitir fortalecer el funcionamiento de la Papelería Mijhalitcom. A su vez, tenga en cuenta que el cuestionario es anónimo, confidencial, por lo cual se espera que la respuesta dada por usted, sea de la mayor sinceridad posible.

Para responder el cuestionario usted deberá marcar con una "X" la casilla que corresponda a la respuesta que considere correcta

		SI	NO	En algunas ocasiones
1	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN			
1.1	¿Conoce plenamente los procesos que usted desarrolla?			
1.2	¿Considera que la distribución de su espacio de trabajo es la necesaria para trabajar de manera cómoda y eficaz?			
1.3	¿Recibo mi pago salarial en el tiempo establecido?			
1.4	¿Las normas y reglas que maneja la empresa son claras y facilitan su trabajo?			
1.5	¿Mi salario está acorde con mis responsabilidades?			
2.	ASPECTOS INDIVIDUALES			
2.1	¿Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados?			
2.2	¿Conozco las funciones específicas que debo realizar en mi cargo ?			
2.3	¿El cumplimiento de mis actividades laborales se evidencia en mi trabajo?			
2.4	¿Tengo disposición para aceptar las órdenes y críticas que se me hacen respecto a mis deberes laborales?			
2.5	¿Considero que ha crecido profesionalmente en su lugar de trabajo?			
3	MOTIVACIÓN			
3.1	¿Me siento cómodo y feliz de trabajar en esta empresa?			
3.2	¿En la empresa reconocen el buen desempeño y rendimiento laboral?			
3.3	¿Se realizan incentivos laborales para aumentar el nivel de mi desempeño?			
3.4	¿Considero que soy importante para la empresa?			
3.5	¿Usted le aporta conocimiento técnico, tecnológico y/o profesional a la empresa?			

		SI	NO	En algunas ocasiones
4	RELACIONES CON EL JEFE O SUPERIOR			
4.1	¿Usted cree que su jefe inmediato tiene el conocimiento y la autoridad adecuada para desempeñar ese cargo?			
4.2	¿Su jefe contribuye a crear condiciones adecuadas para mejorar el funcionamiento de la empresa?			
4.3	¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?			
4.4	¿Cree usted que su jefe le delega funciones que no le corresponden?			
4.5	Su jefe muestra interés a las aportaciones laborales y personales que usted sugiere?.			
5	ASPECTOS GRUPALES			
5.1	¿Su jefe inmediato incentiva el trabajo en equipo?			
5.2	¿Considera que existe una buena comunicación con sus compañeros?			
5.3	¿Considera que hay colaboración entre sus compañeros y usted?			
5.4	¿Se realizan actividades de integración entre los compañeros y jefes de trabajo?			
5.5	¿En su equipo de trabajo puede expresar su punto de vista aunque contradiga el de los demás?			
6	LIDERAZGO			
6.1	¿Usualmente ocurre que al presentarse un inconveniente sabe quién debe resolverlo?			
6.2	¿Cuándo usted no está de acuerdo con su jefe, lo obedece?			
6.3	En una actividad grupal, ¿Usted se siente cómodo dirigiendo a sus compañeros o coordinando la actividad?			
6.4	¿Ejerce su autoridad y criterio cuando es necesario de manera tranquila y respetuosa?			
6.5	¿Cuándo delega funciones a sus compañeros, les explica bien lo que deben hacer para que las puedan hacer correctamente?			

Gracias por su colaboración