



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

MEDICION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2019



✓ TALENTO HUMANO

15 DE MARZO 2019

Elab. Valentina Benitez Rodriguez
P. de Psicología.



(57-5) 66



Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Facto



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

**COMPROBAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA
INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR, EN SUS
DEPENDENCIAS Y DOCENTES DE PLANTA, MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA
ESCALA EDCO.**

OBJETIVO GENERAL:

Verificación de la satisfacción laboral de los empleados en la Institución Tecnológica Colegio Mayor De Bolívar, a partir, de la gestión del clima laboral para aumentar el desempeño laboral y personal de los empleados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Diagnosticar el clima laboral existente en la institución tecnológica colegio mayor de bolívar.

Identificar que variables inciden en el clima laboral para establecer estrategias de mejoramiento desde resultados obtenidos en la escala EDCO.

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población en la institución colegio mayor de bolívar es de 61 empleados (de estos participaron 45 personas), divididos en 29 administrativos, 15 docentes de medio tiempo y 17 de tiempo completo.

 (57-5)6604309

 Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

 www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

DEPENDENCIAS

La institución Tecnológico Colegio Mayor de Bolívar cuenta con 19 dependencias distribuidas de la siguiente manera:

Rectoría y Vicerrectoría.
Secretaria General, Archivo (Gestión administrativa y legal).
Control Interno (Seguimiento, Control y Evaluación).
Centro De Extensiones.
Contabilidad.
Financiera.
Gestión De La Planeación Y Mejoramiento Continuo De La Calidad.
Recursos Físicos (Inventario, Contratacion, Compra Y Almacén).
Gestión De La Comunicación Y Promoción.
Infraestructura Tecnológica
Centro De Medios educativos y Biblioteca.
Talento Humano.
Centro De Bienestar Institucional.
Centro De Investigación.
Centro de Admisiones.
Centro De Relación Nacional E Internacional.
Unidad De Ciencias Sociales y Educación.
Unidad De Arquitectura E Ingeniería.
Unidad De Administración Y Turismo.

Tabla 1. Categorización de dependencias



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

CONTEXTUALIZACIÓN.

En el mundo de las organizaciones son muchos los retos que día a día se ven enfrentados debido a los cambios que se pueden presentar en sus diferentes contextos, por lo que no son algo estáticos si no que están en transformación continua. es por esto que la necesidad de administrar bien los recursos de la empresa se convierte en una realidad tangible. No obstante, existe un recurso dentro de la organización que es imprescindible para que los demás operen. Estos recursos son los humanos. Según calzadilla en su artículo aprendizaje colaborativo y tecnologías de información y la comunicación, “recursos humanos son elementos claves en cualquier proceso de cambio y en el aumento de la productividad competitiva de las organizaciones “(p.2.). Por esto es que surge el interés de evaluar a los trabajadores en sus lugares de trabajo para garantizar el buen desempeño de ellos. (Flores; 2003, Tito; 2003).

Además, Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en las organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización. es decir las empresas enfocan sus esfuerzos para entender la conducta de sus empleados. Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y metas.

Así mismo, una organización debería ser un lugar en el cual están personas satisfechas y motivadas para alcanzar los objetivos de la misma. En ocasiones los trabajadores de una organización se desenvuelven en un ambiente laboral hostil ya que muchas veces va determinado por las problemáticas interpersonales, liderazgo, rotaciones, inestabilidad. Al respecto Alves (2000) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

(57-5)6604309

Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

Cabrera (1999) afirma que el clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad.

Algunas variables que definen el concepto de clima organizacional son:

1. Variables de ambiente físico.
2. Variables estructurales.
3. Variables de ambiente social.
4. Variables personales.
5. Variables propias del comportamiento organizacional.

 (57-5)6604309

 Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

 www.colmayorbolivar.edu.co



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

FICHA TÉCNICA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autores: AceroYusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

El propósito del estudio del clima organizacional en La Institución Tecnológica Colegio Mayor De Bolívar es pretender identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los funcionarios tienen dentro de esta entidad pública y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Cabe mencionar que la encuesta se llevó a cabo de manera virtual, puesto que es mucho más fácil y pertinente ya que todos cuentan con un equipo tecnológico en su puesto de trabajo.

Significación: una puntuación se considera alta, media o baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Grupo de referencia (población destinataria): la EDCO va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa.

Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos. Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo, se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- ✓ Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- ✓ Promedio: De 94 a 147 puntos
- ✓ Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Subescalas: En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

1. Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

(57-5)6604309

Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

2. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.

3. Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa.
Compromiso con sus objetivos y programas.

4. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

5. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

6. Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

7. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

8. Valores colectivos: grado en que se perciben en el medio interno:

- ✓ Cooperación: ayuda mutua, apoyo.
- ✓ Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento.
- ✓ Respeto: consideración, buen trato.

(57-5)6604309

Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Dependencia: _____

Antigüedad: _____

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo. Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la Empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa respalda al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Observaciones _____

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

(57-5)6604309

Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

El área de Talento Humano de la institución Tecnológica Colegio Mayor De Bolívar llevó a cabo la aplicación de la escala de clima organizacional (EDCO), en 45 funcionarios de la Institución, se inició a partir del día 13 de marzo, con la culminación del día 2 de mayo de 2019.

DIGITACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

Durante el periodo del 8 al 15 de mayo de 2019, se organizaron y contabilizaron las encuestas obtenidas durante la jornada, donde se obtuvieron 45 encuestas de 61 empleados encuestados. A partir del día 10 de mayo se empezó con la tabulación en el programa de Excel finalizando el día 14 de mayo de 2019.

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
MODERADAMENTE SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MODERADAMENTE INSATISFACTORIO	



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS DE TODAS LAS DEPENDENCIAS.

En la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar fueron encuestados 45 funcionarios para quienes la percepción del clima laboral se encuentra en un nivel *MEDIO*. Las características del clima laboral evaluadas en la escala EDCO y sus deferentes puntuaciones se encuentran evidenciados en el siguiente cuadro:

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL		
RELACIONES INTERPERSONALES	3,34	MODERADAMENTE SATISFACTORIO
ESTILO DE DIRECCION	2,62	MODERADAMENTE INSATISFACTORIO
SENTIDO DE PERTENENCIA	3,11	MODERADAMENTE SATISFACTORIO
RETRIBUCION DE LA EMPRESA	2,80	MODERADAMENTE INSATISFACTORIO
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	2,87	MODERADAMENTE INSATISFACTORIO
PERCEPCION DE ESTABILIDAD LABORAL	3,17	MODERADAMENTE SATISFACTORIO
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION	3,39	MODERADAMENTE SATISFACTORIO
RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES (VALORES COLECTIVOS)	3,46	MODERADAMENTE SATISFACTORIO

Cuadro No.1 Resultados de todas las dependencias

La Institución Tecnológica Colegio Mayor De Bolivar, en sus 19 dependencias presenta fortalezas lo que representa *moderadamente satisfactorio* principalmente en la subescala de **Valores colectivos**, quiere decir que el trabajo en equipo entre dependencias es relativamente bueno, los funcionarios se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas, También **Relaciones interpersonales**, en las relaciones del grupo se evidencia colaboración y



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

respeto, aunque hubieron empleados que manifestaron sentirse incómodos por los miembros del grupo y en ocasiones estos son distantes. Con relación a **Claridad y coherencia en la dirección** las directrices las perciben de forma clara y coherente pues se está trabajando con una nueva administración, De acuerdo con **La percepción de la estabilidad laboral** los subordinados no tienen del todo claro las metas en la institución y esta no es satisfactoria del todo, se debe reforzar aún más, Respecto con las dimensiones que son *moderadamente insatisfactorias*, se encuentra de primero **Estilos de dirección**, se reconoce que los jefes no están trabajando la interacción y cohesión entre los subordinados, las informaciones y cambios no están siendo informadas de manera clara, se debe trabajar urgentemente estilos de liderazgos, como consiguiente esta **Retribución de la institución**, los empleados no se encuentran totalmente motivados, se observa inconformidad con los incentivos y remuneración que reciben, así mismo, **Disponibilidad de recursos**, los empleados de la institución necesitan de un espacio óptimo para un mejor desarrollo en sus funciones, es importante tener un ambiente físico adecuado con estándares de orden y seguridad, Por último, **Sentido de pertenencia**, se observa muy bajo el grado de orgullo que el empleado siente por la institución, hay falta compromiso y participación con los objetivos y programas propuestos.

La competencia de *RELACIONES INTERPERSONALES* que significa el grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Satisfactorio**.

(57-5)6604309

Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

www.colmayorbolivar.edu.co



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

La competencia de *ESTILO DE DIRECCION* que significa el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Insatisfactorio.**

La competencia de *SENTIDO DE PERTENENCIA* que significa el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, compromiso con sus objetivos y programas; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Satisfactorio.**

La competencia de *RETRIBUCION DE LA ENTIDAD* que significa el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Insatisfactorio.**

La competencia de *DISPONIBILIDAD DE RECURSOS* que significa el grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Insatisfactorio.**

La competencia de *PERCEPCION DE ESTABILIDAD LABORAL* que significa el grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Satisfactorio.**

La competencia de *CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION* que significa el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa, medida en que las metas y programas



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia; es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Satisfactorio**.

La competencia de *RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES (VALORES COLECTIVOS)* que significa el grado en que se perciben en el medio interno la cooperación (ayuda mutua, apoyo), responsabilidad (esfuerzo adicional, cumplimiento) y el respeto (consideración, buen trato); es percibida por los funcionarios como **Moderadamente Satisfactorio**.

Comentado [VBR1]:

OBSERVACIONES DE LOS EMPLEADOS ENCUESTADOS.

1. “Estamos en una nueva administración, están ocurriendo cambios como sucede en estos casos, aún hay aspectos que lógicamente desconozco. “
2. “El trabajo en equipo es fundamental, pero por tradición la cultura de la institución es el individualismo y la rivalidad entre compañeros y dependencias. Esperemos que en esta nueva administración mejoren los procesos y el clima organizacional.”
3. “Lo peor de la empresa es la asignación salarial.”
4. “1. Tener en cuenta al personal antiguo para promoverlo en las vacantes. 2. Socializar cambios al interior de la IES. (reglamentos, reestructuraciones, etc.) 3. Felicitaciones a la nueva administración por las mejoras en los cambios locativos y de muebles y enseres.”
5. “Es importante se genere un clima organizacional en el cual los colaboradores se sientan confiados, tranquilos, más bien animándolos al logro de las metas y sobre todo los tengan en cuenta en la toma de decisiones como actores en el fortalecimiento de la Institución”



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

YouTube colmayorbolivar

Facebook mayordebolivar

Twitter Colmayorbolivar

6. “Mejoramiento de Infraestructura”
7. “ajustar a empresas de servicios del estado”
8. “Se debe mejorar el clima laboral.”
9. “Es importante tener en cuenta las competencias, habilidades y el tiempo de servicio de las personas para las capacitaciones que la institución programe, ya que han sido beneficiados algunos que acaban de ingresar a la institución, dejando de lado aquellos que tienen años de servicio, experiencia y competencias.”
10. “Sería bueno tener en cuenta estas respuestas pues he respondido con mucha sinceridad, y que esto no genere represalias en contra de la persona que responde y que además se presenten los resultados y un plan de acción pertinente.”
11. “Debemos tener en cuenta que es una nueva Admón., y que se tiene planeado el desarrollo Institucional, pero solo ha transcurrido tres meses, y ya podemos ver progreso en la organización interna”

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la escala EDCO se puede evidenciar que, en la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, las subescalas que necesitan ser fortalecidas son: *Estilos de dirección, Retribución De la Institución y Disponibilidad de recursos*. No descuidando ni dejando a un lado las otras variables que se encuentran todas en moderadamente satisfactorio pero con un puntaje bajo, cabe destacar que la subescala que puntuó mas fue *valores colectivos* su promedio fue de **3,46** no siendo un promedio alto, seguido de claridad y coherencia



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

en la dirección con un promedio de **3,39**, relaciones interpersonales con un promedio de **3,34**, percepción de estabilidad laboral **3,17**, sentido de pertenencia con un **3,11**, disponibilidad de recursos con un **2,87**, retribución de la empresa con **2,80**, finalizando con estilos de dirección que puntuó un **2,62**.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Q., D., Q., D. and perfil, V. (2019). *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. [online] Centrodedesarrollogerencial.blogspot.com. Available at:

 (57-5)6604309

 Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

 www.colmayorbolivar.edu.co



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

 colmayorbolivar

 mayordebolivar

 Colmayorbolivar

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>.

Sisbib.unmsm.edu.pe. (2019). *Los desafíos empresariales ante la globalización*. [online]

Available at:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n3/desafios01.htm

[Accessed 23 Apr. 2019].

 (57-5)6604309

 Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

 www.colmayorbolivar.edu.co