

El Impacto del Clima Laboral en las Microempresas del Sector Comercial

Monografía

Trabajo de Grado para Optar por el Título De Administradores de Empresas



Angie Stefanny Gómez Sánchez

Robinson Alberto Gómez Alban

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración

Programa de Administración de Empresas

Popayán

2024

El Impacto del Clima Laboral en las Microempresas del Sector Comercial

Monografía



Angie Stefanny Gómez Sánchez

Robinson Alberto Gómez Alban

Tutor

Mag. María Eugenia Saldarriaga Salazar

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración

Programa de Administración de Empresas

Popayán

2024

Nota de Aceptación

Firma Del presidente Del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Popayán, noviembre 30, de 2024

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y fortaleza, quien en todo momento ha iluminado mi camino y me ha dado el valor para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mi abuela Ismaelina Sánchez, una mujer valiente y llena de inspiración, quien con cada consejo me ofreció el impulso necesario para perseguir mis sueños y alcanzar mis metas. Su sabiduría y fortaleza han sido una guía constante en mi vida, recordándome siempre el poder de la perseverancia.

Y a mi hijo Jhoan, mi razón de ser y mi motivación inquebrantable, quien cada día me inspira a continuar y a no rendirme jamás.

Angie Stefanny Gómez Sánchez

A Dios, por ser mi luz en el camino, a mi madre por brindarme su amor incondicional siempre y a mi hijo por ser la fortaleza de continuar creciendo como persona.

Robinson Alberto Gómez Alban

Agradecimientos

A Dios, en primer lugar, por permitirnos encontrar en nuestro camino a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, que se convirtió en nuestro segundo hogar. Gracias a su excelencia académica y a sus docentes comprometidos, adquirimos valiosos conocimientos y habilidades que han enriquecido tanto nuestra formación profesional como nuestro crecimiento personal.

Expresamos también nuestra gratitud infinita a nuestra tutora, la Magíster María Eugenia Saldarriaga Salazar, quien con paciencia y dedicación nos brindó un apoyo invaluable en la realización de este documento. Valoramos profundamente su disposición para compartir con nosotros sus conocimientos y su compromiso incondicional con nuestra enseñanza.

Agradecemos profundamente al Centro Comercial La Esmeralda, y en especial a los propietarios y trabajadores de los establecimientos que hicieron parte de esta investigación, por abrirnos sus puertas y permitirnos conocer de cerca las características de su clima laboral. Su colaboración fue fundamental para la realización exitosa de esta monografía.

Angie Stefanny Gómez Sánchez

Robinson Alberto Gómez Alban

Contenido

Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
1. Definición del Problema	18
1.1 Planteamiento del Problema	18
1.2 Formulación del Problema	22
2. Objetivos	23
2.1 Objetivo General	23
2.2 Objetivos Específicos	23
3. Justificación	24
4. Antecedentes	30
4.1 Antecedentes Internacionales	30
4.2 Antecedentes Nacionales.....	34
4.3 Antecedentes Locales	38
5. Marco de Referencia	43
5.1 Marco Teórico.....	43
5.1.1 Clima laboral.....	43

5.1.1.1.Talento humano	50
5.1.1.2.Trabajo en equipo	51
5.1.2 Impactos	52
5.1.3 Desempeño.....	55
5.1.4 Satisfacción laboral	56
5.1.5 Productividad	57
5.1.6 Competitividad organizacional	59
5.1.7 Empresas comerciales.....	61
5.2 Marco Legal	66
6. Metodología	74
6.1 Metodología	75
6.2 Método de Estudio	76
6.3 Muestra.....	77
6.4 Técnicas de Recolección de la Información.....	78
6.5 Fuentes Primarias y Secundarias.....	81
6.6 Sistematización de la Información	97
7. Resultados y Discusión	98
7.1. Identificación de los factores clave que influyen en el clima laboral de las microempresas comerciales, considerando las percepciones de los empleados.	200

7.2. Evaluación de los impactos positivos o negativos que puede ocasionar el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las microempresas del sector comercial	200
7.3. Propuesta de estrategias para mejorar el clima laboral en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, con el fin de aumentar su competitividad y el logro de sus objetivos organizacionales.....	202
8. Conclusiones.	204
9. Recomendaciones.....	207
10. Referencias bibliográficas.	209
11. Anexos	225

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Aportes de los antecedentes internacionales</i>	33
Tabla 2. <i>Aportes de los antecedentes nacionales</i>	37
Tabla 3. <i>Aportes de los antecedentes locales</i>	41
Tabla 4. <i>Fuentes Consultadas</i>	83
Tabla 5. <i>Matriz de Autores</i>	83
Tabla 6. <i>Generalidades</i>	98
Tabla 7. <i>¿Conoce usted que es una empresa comercial?</i>	100
Tabla 8. <i>¿Cómo definiría usted el clima laboral específicamente en el sector donde labora?</i> ..	102
Tabla 9. <i>¿Qué otros comportamientos de otras empresas del sector existen de la forma como se tratan a los empleados y como es la competencia entre los diferentes negocios, cree usted que afectan la manera de trabajar en su empresa?</i>	105
Tabla 10. <i>¿Podría compartir su experiencia sobre cómo la satisfacción de sus empleados en su trabajo diario afecta la labor de su empresa?</i>	107
Tabla 11. <i>¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de su empresa? Indique si considera que son positivos (P), negativos (N), o si aún necesitan implementarse (FI).</i>	109
Tabla 12. <i>¿Cuáles de los siguientes factores considera que se son positivos (P) o negativos (N) o no se aplican (N/A), para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con su desempeño?</i>	115
Tabla 13. <i>De los siguientes factores, cuales son positivos o negativos (P o N) o no se aplican (N/A). para genera la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo respecto a la productividad de la empresa.</i>	123

Tabla 14. <i>¿Cuáles de los siguientes factores son positivos (P), negativos (N) o no se están aplicando (N/A) para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con la competitividad de la empresa?</i>	129
Tabla 15. <i>¿Cree usted que ha llevado a cabo un análisis de su empresa, que incluye el estudio de todo lo que sucede dentro y fuera de la empresa?</i>	136
Tabla 16. <i>¿Cómo cree que el clima laboral puede influir en la capacidad de innovación de su empresa?</i>	139
Tabla 17. <i>¿Cómo pueden los gerentes de microempresas anticipar y mitigar los efectos de un mal conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa?</i>	142
Tabla 18. <i>¿Qué consecuencias ha observado en su microempresa cuando el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de esta, son desfavorables?</i>	145
Tabla 19. <i>¿Qué estrategias recomendaría para mejorar el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y cómo puede esto impactar la productividad?</i>	148
Tabla 20. <i>¿Qué estrategias prácticas recomendaría a los dueños de microempresas para implementar las recompensas y el reconocimiento y promover un mejor clima laboral?</i>	152
Tabla 21. <i>¿Qué mensaje final le gustaría dar a los propietarios y gerentes de microempresas en cuanto a la importancia de mantener la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?</i>	156
Tabla 22. <i>¿Cómo cree que evolucionará la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en los próximos años?</i>	158
Tabla 23. <i>¿Qué tendencias o desafíos emergentes podrían influir en la gestión de la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?</i>	161
Tabla 24. <i>¿Qué medidas pueden tomar las microempresas comerciales para aumentar la satisfacción laboral y mejorar así el clima organizacional?</i>	164
Tabla 25. <i>¿Cree usted que es conveniente medir y evaluar la satisfacción de los trabajadores en</i>	

<i>su entorno de trabajo, y cómo estas mediciones pueden influir en la toma de decisiones?.....</i>	167
Tabla 26. <i>¿Cree que un clima laboral positivo facilita o entorpece la adopción de nuevas tecnologías en las microempresas?</i>	169
Tabla 27. <i>Influencia del liderazgo en los trabajadores.....</i>	173
Tabla 28. <i>La motivación en los trabajadores</i>	176
Tabla 29. <i>En cuanto a la comunicación en los negocios entre el jefe y los trabajadores</i>	179
Tabla 30. <i>Colaboración entre los empleados.....</i>	182
Tabla 31. <i>Comunicación en los negocios.....</i>	185
Tabla 32. <i>Planeación en los negocios</i>	187
Tabla 33. <i>Satisfacción de los trabajadores</i>	190
Tabla 34. <i>Control y evaluación en los negocios.....</i>	193
Tabla 35. <i>Control y evaluación en los negocios.....</i>	196

Lista de Anexos

Anexo 1. <i>Entrevista a propietarios</i>	225
Anexo 2. <i>Encuesta a trabajadores</i>	230
Anexo 3. <i>Rut de las Empresas</i>	237
Anexo 4. <i>Matriz de autores</i>	246

Resumen

El clima laboral es imprescindible en todas las empresas, brinda lineamientos para el cumplimiento de las actividades, permite que los trabajadores efectúen sus actividades de manera óptima, genera un ambiente agradable logrando el desarrollo humano y el crecimiento de la misma, por esto, es relevante percibir las características de las conductas de los colaboradores con el fin de obtener un clima laboral efectivo.

Por lo anterior se propone analizar el clima laboral y su impacto en el desempeño, productividad y competitividad organizacional en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, para lo cual se elabora una monografía investigativa, con metodología cualitativa de corte descriptivo, en la recolección de información se realizó una búsqueda en fuentes primarias y secundarias y se identificaron 9 empresas para aplicar entrevista y encuesta.

En resultados obtiene que, el clima laboral es positivo, el liderazgo, la sensación de equidad en la toma de decisiones, distribución de responsabilidades y un ambiente de trabajo colaborativo, favorables. Los impactos negativos, mostraron ausencia de reconocimiento, estructura rígida y la falta de innovación. En conclusión, el clima laboral ofrece un buen desempeño, productividad y competitividad. Es necesario efectuar estrategias de mejoramiento para la motivación, y la innovación de los trabajadores.

Palabras Clave: Clima laboral, competitividad, desempeño, productividad, impactos

Abstract

The work environment is essential in all companies, it provides guidelines for the fulfillment of activities, allows workers to perform their activities optimally, generates a pleasant environment achieving human development and growth of the same, therefore, it is relevant to perceive the characteristics of the behaviors of employees in order to obtain an effective work environment.

Therefore, it is proposed to analyze the work environment and its impact on the performance, productivity and organizational competitiveness in the commercializing micro-companies of the Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, for which a research monograph is elaborated, with a qualitative methodology of descriptive cut, in the collection of information a search was made in primary and secondary sources and 9 companies were identified to apply interview and survey.

The results show that the work climate is positive, the leadership, the feeling of equity in decision making, distribution of responsibilities and a collaborative work environment are favorable. The negative impacts were lack of recognition, rigid structure and lack of innovation. In conclusion, the work climate offers good performance, productivity and competitiveness. It is necessary to carry out improvement strategies for the motivation and innovation of workers.

Key words: Work climate, competitiveness, performance, productivity, impacts.

Introducción

El clima laboral es un factor fundamental dentro de las organizaciones, debido a que proporciona lineamientos que, cuando se efectúan adecuadamente, conlleva a un cumplimiento óptimo y eficiente de las actividades diarias de la empresa, por esta razón, un clima favorable logra que la producción y los diferentes procesos se formalicen correctamente, logrando el éxito para la empresa y por ende el cumplimiento de sus metas y objetivos. Por lo tanto, el clima laboral se define como el ambiente que se percibe dentro de la organización y la forma en que los empleados lo perciben e interactúan entre sí.

El clima incluye características y pautas a seguir que influyen en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores, un clima laboral positivo sienta las bases para realizar un buen trabajo, fomentando tanto el crecimiento humano como el crecimiento de la empresa en conjunto (Morales, 2020). Las organizaciones se consideran psicológicamente importantes para sus trabajadores desde un enfoque global y dinámico; los diversos comportamientos en estos entornos interactúan entre sí, lo que afecta el desempeño, el logro de objetivos y el bienestar de los miembros de la organización (Bordas, 2016).

Por lo tanto, es fundamental comprender las características de las distintas conductas de los colaboradores, de este modo se puede explorar efectivamente el clima laboral en la empresa, debido a que el entorno empresarial cada vez es más dinámico y globalizado, motivo por el cual las empresas se ven obligadas a enfrentar de forma continua a los desafíos para poder ser más competitivas y sostenibles.

Se propone como objetivo general de esta monografía analizar el clima laboral y su impacto en el desempeño, productividad y competitividad organizacional en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán. Para ello, se implementa una monografía con metodología cualitativa de tipo descriptivo, que permite conocer a profundidad los factores clave que influyen en el clima laboral de estas empresas, desde la perspectiva de los propios empleados, para la recolección de información se realiza una búsqueda en diferentes estudios respecto al tema, en repositorios de universidades, revistas científicas, libros, páginas web, etc. Además, se seleccionaron 9 empresas del Centro Comercial la Esmeralda a las que se aplicó entrevista para los propietarios y a los trabajadores se les realizó una encuesta, la cual se elaboró con escala de Liker.

Los resultados de la investigación muestran que el clima laboral en las microempresas del Centro Comercial la Esmeralda tiene un impacto positivo en el rendimiento y productividad de los trabajadores. Factores como un liderazgo que presta atención y respeto a los trabajadores, la sensación de equidad en la toma de decisiones y distribución de responsabilidades, y un ambiente de trabajo colaborativo, son claves para generar un clima laboral favorable, aumentando su satisfacción. En cuanto a los impactos negativos, se identificó que la ausencia de reconocimiento, una estructura jerárquica rígida en la toma de decisiones, y la falta de innovación constante, pueden influir adversamente en el ambiente de trabajo, provocando desánimo y reduciendo la productividad.

Como conclusiones, el clima laboral de estas microempresas es positivo y genera un impacto favorable en su desempeño, productividad y competitividad, sin embargo, es necesario implementar estrategias de progreso enfocadas en fortalecer la motivación, la implicación y la

innovación de los trabajadores, para consolidar un ambiente laboral aún más sólido y atractivo, tanto para los colaboradores como para los clientes. Esto permitirá a las microempresas del Centro Comercial la Esmeralda aumentar su competitividad y lograr sus objetivos organizacionales de forma sostenible. Además, deberán de ejecutar estrategias de posicionamiento que eviten situaciones desfavorables como la competencia desleal, que logran impactar negativamente dentro de la organización, disminuyendo el nivel de satisfacción de los trabajadores, provocando estrés al momento de esforzarse para cumplir con las metas trazadas, motivo por el cual la óptima ejecución de dichas tácticas forjara un nivel más alto de competitividad, desempeño y productividad dentro de estas microempresas.

Estos negocios deberán de evaluar y controlar el clima laboral, ya que este se convierte en una herramienta que genera estrategias de satisfacción laboral, aumentando niveles de desempeño en las diferentes áreas. De este modo se convierte en una inversión que contribuye al éxito y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

1. Definición del Problema.

1.1 Planteamiento del Problema.

El clima laboral es un factor crucial para las empresas, debido a que proporciona lineamientos que, implementados adecuadamente, llevan a una excelente ejecución y eficiencia de las actividades diarias de la organización. Este clima favorable fomenta que la producción y los diversos procesos se realicen correctamente, llevando a un éxito indiscutible para la empresa en el total cumplimiento de sus metas y objetivos.

Al respecto, Morales (2020), define el clima laboral como el ambiente que se percibe dentro de la organización y la condición en que los empleados lo experimentan e interactúan entre sí, el clima incorpora diversas características y lineamientos que influyen en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores, y si es positivo sienta las bases para un trabajo agradable, impulsando tanto el desarrollo humano y el crecimiento de la empresa.

Las organizaciones se consideran psicológicamente importantes para sus trabajadores desde un enfoque global y dinámico, los diversos comportamientos en estos entornos interactúan entre sí, lo que afecta el desempeño, el logro de objetivos y el bienestar de los miembros de la organización (Bordas, 2016). Por lo tanto, es fundamental comprender las características de las distintas conductas de los colaboradores para explorar efectivamente el clima laboral en la empresa.

Dentro de la organización, el individuo a menudo busca reconocimiento y posicionamiento en beneficio propio, lo que puede entrar en conflicto con los objetivos organizacionales relacionados con el ambiente laboral, ésta situación requiere una gestión óptima

para que las tareas de todos los miembros se ejecuten de carácter coordinado y armonioso, evitando conflictos que puedan desmotivar al personal, lo que a su vez podría conducir a una baja productividad y, en consecuencia, a pérdidas para la empresa.

El clima laboral y el desempeño de los trabajadores tienen un papel crucial en las empresas, influyendo positiva o negativamente en los resultados organizacionales (Tello, 2019). La interacción entre estos factores tiene un impacto directo en la eficacia y el éxito de la organización, razón por la cual un ambiente laboral negativo puede generar múltiples problemas en la organización, incluyendo: conflictos interpersonales, daños psicológicos, baja productividad, estrés crónico, fatiga laboral, entre otros. Estos factores afectan tanto física como psicológicamente a todos los trabajadores, creando un efecto dominó que puede envolver a todos los integrantes en un ambiente laboral inadecuado o disfuncional, dicha situación dificulta la realización de las actividades diarias y, en última instancia, pone en riesgo la estabilidad y el éxito de la empresa.

Considerando estos aspectos, se ha decidido analizar el clima laboral y su impacto en el desempeño, productividad y competitividad organizacional en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, debido a que es un sector muy importante en la economía local; las microempresas son particularmente notables en ciudades como Popayán, donde estas entidades constituyen una parte significativa del tejido empresarial, sin embargo, estas organizaciones enfrentan desafíos únicos en términos de ambiente laboral, que pueden afectar directamente su desempeño, productividad y sostenibilidad a largo plazo.

El mercado de Popayán se caracteriza por una alta concentración de microempresas, especialmente en el sector artesanal. En este contexto, es fundamental reconocer la importancia de la innovación como medio para lograr mayor sostenibilidad en el mercado, y desenvolvimiento de organizaciones sostenibles que contribuyan al incremento de la calidad de vida de la comunidad (Saldarriaga et al., 2019). Dada la importancia de este sector para la economía de la ciudad, se puede inferir que, para alcanzar el éxito y cumplir con los objetivos mencionados, es imprescindible tener un entorno laboral positivo dentro de estas organizaciones. Un ambiente de trabajo agradable y fructífero no solo optimizará la productividad, sino que también contribuirá a la sostenibilidad y crecimiento de estas microempresas a largo plazo.

Algunos autores en el estudio de las organizaciones, como Stephen Robbins, sostienen que el clima organizacional tiene su origen en factores externos a la empresa, estos factores pueden manifestarse así: estáticos y dinámicos, los cuales representan potenciales amenazas para el desempeño de las labores internas y, especialmente, para el gerente, quien debe enfrentar cada situación (Robbins y Judge, 2017). Las situaciones estáticas generalmente representan menor riesgo que las dinámicas, principalmente porque son más predecibles y permiten la elaboración de estrategias o planes laborales específicos, en contraste, las situaciones dinámicas, que surgen en cualquier momento y lugar, son más desafiantes de manejar (García, 2009).

Por lo anterior, es crucial mantener una constante atención al ambiente laboral presente en las empresas, esta vigilancia permite anticipar y prevenir situaciones de riesgo, facilitar la toma de decisiones efectivas y aplicar acciones correctivas oportunamente, por lo tanto, se puede inferir, en que el entorno de trabajo genera diversos impactos dentro de la organización, tanto positivos como negativos, que afectan el cumplimiento de las actividades diarias (Chiavenato,

2019). Este impacto es particularmente significativo en las microempresas comerciales, las cuales operan en un entorno altamente competitivo, suelen tener una estructura organizativa menos formal y dependen en gran medida de la eficiencia de actividades en equipo, en este contexto, el desempeño de estas microempresas está estrechamente relacionado con la calidad de su ambiente laboral. Por consiguiente, es fundamental comprender todos estos factores para obtener el rendimiento general de estas organizaciones (Bordas Martínez, 2016).

Se debe considerar en las empresas, la pronta identificación de factores que afectan el entorno organizacional, la implementación de estrategias para manejar situaciones dinámicas, el fomento de un ambiente que promueva el trabajo en equipo eficiente y la creación de estructuras organizacionales flexibles pero efectivas, al abordar estos aspectos, las microempresas comerciales pueden fortalecer su ambiente laboral, optimizando su capacidad para enfrentar los desafíos de un mercado competitivo y promover su crecimiento sostenible.

En las microempresas del sector comercial, el entorno laboral se establece como un factor determinante que influye directamente en la productividad, la satisfacción de los empleados y el desempeño general de la organización, sin embargo, la falta de atención a este aspecto en el entorno laboral de las microempresas, puede generar consecuencias negativas significativas. La falta de políticas claras de comunicación interna, escases de un ambiente laboral inclusivo y la falta de reconocimiento de los logros individuales y colectivos de los trabajadores representan algunos de los desafíos que enfrentan las microempresas en cuanto al ambiente organizacional. Esta problemática puede resultar en un incremento de conflictos internos, una disminución en la motivación de los empleados y una rotación de personal constante.

1.2 Formulación del Problema.

¿Cuáles son los impactos del clima laboral en la ejecución de las diferentes actividades dentro las microempresas del sector comercial?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General.

- ❖ Analizar el clima laboral y su impacto en el desempeño, productividad y competitividad organizacional en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán.

2.2 Objetivos Específicos.

- ❖ Identificar los factores clave que influyen en el clima laboral de las microempresas comerciales, considerando las percepciones de los empleados.
- ❖ Evaluar los impactos positivos o negativos que puede ocasionar el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las microempresas del sector comercial.
- ❖ Proponer estrategias para mejorar el clima laboral en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, con el fin de aumentar su competitividad y el logro de sus objetivos organizacionales.

3. Justificación

El estudio del clima laboral en las organizaciones se ha tornado importante en los últimos años debido a su aporte en la labor y la productividad, según Schneider et al. (2013), el ambiente de trabajo se refiere a "las percepciones compartidas y el significado atribuido a las políticas, prácticas y procedimientos que los empleados experimentan y los comportamientos que observan ser recompensados, apoyados y esperados" (p. 362), esta definición subraya la importancia de comprender cómo el ambiente organizacional afecta a los empleados y, por ende, a la organización en su conjunto.

El medio y el desempeño laboral de los trabajadores se relacionan fuertemente, por esta razón se debe valorar el ambiente laboral de la organización para determinar el ambiente en que se encuentran los trabajadores, debido a que se evidencia en su labor diaria, perturbando el rendimiento y la productividad que determinan la estabilidad de la empresa en el mercado (Tello, 2019). En este aspecto, hay que tener en cuenta que el contexto está en constante cambio y así también las cualidades, culturas, creencias, conductas o comportamientos de la sociedad y en general, en el modo cómo las personas interactúan entre sí.

Estas se presentan por los cambios drásticos en el diario vivir, que hacen que cada día se vean más afectados los diferentes entornos, llevando a muchos inconvenientes por la falta de empatía, concientización, convivencia, cultura, clima, entre otros factores, que con el pasar del tiempo y las nuevas tendencias que se han ido implementando, sobre todo con la tecnología que han ocasionado que los valores o factores se pierdan y terminen siendo irrelevantes para vivir en sociedad, dificultando el desempeño de sus diferentes actividades.

El ambiente de trabajo puede generar diferentes entornos, tanto positivos como negativos para la organización. Este se relaciona directamente con la productividad, porque se fundamenta en la percepción que los empleados tienen de su empresa, si la percepción es mala seguramente los resultados no serán superiores, pero si es lo contrario entonces será más fácil llegar a los objetivos propuestos por el trabajo en equipo de las personas que conforman las áreas de la empresa (García, 2009). Además, la relación entre el clima laboral y el éxito empresarial ha sido ampliamente estudiada en grandes organizaciones, pero existe una brecha en la literatura en cuanto a su aplicación en microempresas del sector comercial.

Al respecto, Nair (2006), señala que "un entorno organizacional positivo está asociado con mayor productividad, innovación y satisfacción laboral" (p. 3), lo que sugiere que este factor podría ser crucial para la supervivencia y el crecimiento de las microempresas en un entorno competitivo. En el contexto puntual de las microempresas, definidas por Berisha y Shiroka (2015), como empresas que emplean al menos de 10 personas, el estudio del clima laboral adquiere gran importancia. Estas organizaciones del sector comercial, se caracterizan por tener una estructura más flexible e interacción más directa entre empleados y propietarios, lo que influye significativamente en el entorno organizacional.

Por lo anterior, la monografía propone analizar el clima laboral y su impacto en el desempeño, productividad y competitividad organizacional en las microempresas comerciales del sector de la Esmeralda de Popayán, para comprender él porque es tan importante un buen ambiente laboral dentro de la organización, todo esto debido a que ayudará a sus colaboradores a ejecutar a cabalidad todas las actividades que se estén realizando, para con ello poder cumplir

con sus objetivos, metas y lograr una ventaja competitividad con respecto a sus competidores y sostenerse en un mercado cada vez más competitivo.

Al respecto, es relevante conocerla importancia de las microempresas en la economía local, en el departamento del Cauca durante el año 2020, contó con 157.016 microempresas de las cuales 80.037 pertenecen a agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, 8.955 de industria manufacturera, 29.075 de comercio y 38.949 en servicios, se evidencia que un gran porcentaje de microempresas en la economía de la región, específicamente en la ciudad de Popayán se tuvo con un total de 17.627 microempresas, entre las cuales 325 son de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, 2.068 de industria manufacturera, 6.206 de comercio y 9.028 en servicios, se evidencia que un gran porcentaje de microempresas en la economía de la ciudad (p.64-80). Del total de microempresas en Popayán solamente el 41,1% cuenta con el Registro Único Tributario (RUT), y el 59,8% no se encuentran registradas, de éstos el 25% cuenta con registro de Cámara y Comercio (DANE, 2022, p.168-169).

En el año 2023, el contexto empresarial del Cauca se constituye de “96,1% microempresas, pequeñas empresas un 2,9%, medianas 0,6% y grandes 0,4%”, con un gran total de 25.300 (p.15). La creación de nuevas empresas entre el periodo 2016-2023 se realiza con una tasa de crecimiento de 0,4% para las microempresas y de 13,4% para las pequeñas empresas (p.18). También es necesario saber que “sólo el 29,78% de las empresas superan sus primeros cinco años de vida, esto es, de cada 100 empresas legalmente creadas, sólo 30 subsisten después de cinco años” (Dorado et al., 2024, p.82). Esto refleja la importancia de las microempresas en el departamento del Cauca y en su capital Popayán, una gran razón para buscar diferentes formas de fortalecerlas y lograr su estabilidad en el mercado y el crecimiento empresarial.

Según diferentes autores, se puede establecer que mientras que el clima laboral ha sido ampliamente estudiado en grandes organizaciones, existe una carencia de investigación sobre su aplicación en microempresas del sector comercial. Un buen ambiente laboral se debe establecer en las diferentes empresas con el objetivo de obtener resultados positivos en el manejo del personal y por ende al momento de tomar una decisión para que dicha no afecte el engranaje de la organización si no que a su vez cumpla con el propósito de posicionar la entidad, buscando identificar y analizar el nivel de aceptación y satisfacción de cada integrante, para poder alcanzar que dicha estructura constituya una base sólida en cuanto al manejo de talento humano, llevando así la ejecución plena de sus tareas y roles ejercidos dentro de ella misma forjando a su vez una cultura prometedora con un entorno ameno.

Este estudio se ejecuta bajo la modalidad de monografía investigativa, con metodología cualitativa de método descriptivo, primero se ejecuta una investigación exhaustiva de autores en diferentes ítems a tratar entorno al clima laboral con respecto a las microempresas comerciales, con el objetivo de forjar bases sólidas que ayuden a desempeñar el cargo. Seguidamente se estudian y analizan 9 microempresas del Centro Comercial la Esmeralda en la ciudad de Popayán, para conocer el impacto del entorno de trabajo y aportar estrategias que ayuden a optimizar este aspecto y, por ende, optimicen la eficiencia de las actividades en pro del progreso.

De otra parte, los resultados de este estudio tendrán una aplicabilidad directa en la gestión de microempresas del Centro Comercial la Esmeralda en Popayán. Como señalan Ramírez y Nazar (2019), la ejecución de habilidades que incrementen el clima laboral, puede impactar positivamente el desempeño de los empleados y, por lo tanto, ofrece éxito para la organización. Esta investigación proporciona a los propietarios y gerentes de microempresas herramientas y

conocimientos para un buen entorno de trabajo y, consecuentemente, el rendimiento de sus negocios.

Desde una perspectiva más amplia, Chiavenato (2019), describe que un buen clima organizacional sano, beneficia a la empresa en cuanto a la productividad y contribuye al bienestar de los empleados y, a la sociedad en general. Por lo tanto, la monografía tiene el potencial de generar un impacto positivo no solo a nivel empresarial, sino también a nivel social y económico en las comunidades donde se establecen las microempresas.

La transferencia de conocimiento forjado por este estudio es importante. Como proponen Hernández y Mendoza (2018), los resultados obtenidos de estudios del ambiente laboral en microempresas, pueden ser el inicio para estudios en otros contextos empresariales, adecuando las técnicas y teniendo en cuenta las peculiaridades de cada sector. Esto abre la puerta a futuras investigaciones y a la generación de conocimiento más amplio sobre el funcionamiento y la gestión efectiva de las microempresas en diversos sectores. Esta investigación no solo llenará un vacío en la literatura sobre el ambiente organizacional en microempresas comerciales, sino que también proporcionará información valiosa para una buena gestión y el desempeño de estas organizaciones, contribuyendo así al crecimiento económico y social de la región.

Finalmente, y gracias a los conocimientos adquiridos dentro de la formación académica en componentes de módulo como: pensamiento administrativo, gerencia estratégica, de talento humano, de proyectos y entre muchas más, se pueda cumplir con esta monografía a término, aplicando todo lo aprendido en este proceso, utilizando las herramientas adecuadas para poder conocer los impactos que causa el clima laboral dentro de las microempresas comerciales del

sector de la Esmeralda y por ende poder proponer aspectos de progreso que ayuden a las empresas a aumentar su desempeño en la ejecución de sus actividades.

4. Antecedentes

Los antecedentes se elaboran a partir de estudios internacionales, nacionales y locales, de los cuales se identificaron 8 internacionales y se eligieron 4, 8 estudios nacionales, de los cuales se analizaron 4 y 5 locales, seleccionando 4, la búsqueda se realiza en bases de datos de revistas científicas como Redalyc, Google académico, Scopus, Scielo y Repositorios de diferentes universidades.

4.1. Antecedentes Internacionales

La tesis denominada “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”, realizada por Salazar y Arias (2019), en Gamarra-Perú, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, se propone analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral, examinando la implementación de herramientas para la medición del entorno organizacional identificando los factores que generan un adecuado ambiente laboral, mediante la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, mediante el fomento de 8 hipótesis.

De las cuales se obtuvo como conclusión general que, el ambiente organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de estas empresas, de la siguiente manera:

1. Dimensión de políticas y reglas claras, impacta en el desempeño.
2. Dimensión recompensa e incentivación, también influye.
3. Dimensión desafíos en la toma de decisiones, no impacta.
4. Dimensión relaciones, impacta.
5. Dimensión cooperación trabajo en equipo y apoyo, impacta.

6. La dimensión estándar metas, impactan.
7. Dimensión conflicto dentro de la organización, impacta.
8. Dimensión identidad que inculca la empresa, no tiene impacto.

Por ello se recomienda fomentar estrategias y estructuras entorno al clima laboral bien fundamentadas que generen un ambiente ameno y por ende una mayor satisfacción en la ejecución de las diferentes actividades (Salazar y Arias, 2019).

El aporte a la monografía radica en que las empresas deben conocer su ambiente organizacional para identificar qué factores afectan positiva o negativamente a los trabajadores en su desempeño laboral.

Artículo científico “Clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un supermercado de Tungurahua “, elaborado por Caisa, et al. (2022), en Ecuador, de las universidades Técnica de Ambato y Israel, que tuvo como finalidad determinar el impacto del ambiente organizacional en la productividad de los colaboradores de la empresa, con una metodología de tipo cuantitativo y de enfoque correlacional, mediante una encuesta realizada a 25 trabajadores, que concluyo en que gran parte de sus colaboradores sienten deseo de perfeccionar su entorno laboral, ya que dentro de esta no se realiza un manejo adecuado de los roles a ejecutar, motivo por el cual se le brinda a la organización la posibilidad de incrementar distintos aspectos que incluyan a sus trabajadores, ofreciendo adelantos en el área del talento humano y otorgando buenas condiciones que lo motiven.

El aporte a esta monografía radica en la importancia del talento humano dentro de la organización y optimo control en la fomentación de estrategias de mejora continua.

Investigación “Clima organizacional en las PyMES del sector comercio de la ciudad de Ayacucho”, realizada por Bravo, et al. (2023), en Perú, tiene como objetivo principal relatar el clima organizacional en las PyMES del sector comercio en la ciudad de Ayacucho, utilizando una metodología de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario aplicado a algunos empleados de la PyMES del sector, arrojando como conclusión que las PyMES de este sector juegan un papel muy importante en el crecimiento de la economía de Perú, las cuales se rigen bajo una gerencia tradicional motivo por el cual los directivos y gerentes presentan problemas en la ejecución de sus roles, por falta de una óptima comunicación con sus trabajadores careciendo de factores importantes para la motivación de este, por tal motivo se recomienda a los gerentes tomar acciones correctivas y de progreso que ayuden a perfeccionar el ambiente dentro de estas empresas aumentando el desempeño y la productividad de sus colaboradores.

Este antecedente aporta a la monografía la importancia del método y rol gerencial que se ejecuta dentro de la organización, debido a que impacta en el entorno de trabajo.

La investigación “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del Cantón Cuenca” elaborada por Pacheco & Landy (2024), que tuvo como objetivo principal determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del Cantón Cuenca Ecuador, utilizando la metodología cuantitativa con enfoque descriptivo y correlacional, dando, en conclusión, que existe una relación entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional (comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo), detonando una correlación positiva con una probabilidad de aumento en el rendimiento laboral, también que la labor en equipo y

motivación no impactan al rendimiento , por ello se recomienda a los directivos brindar condiciones esenciales que eleven el desempeño y el nivel del progreso de sus colaboradores

El aporte a la monografía se centra en la relación que posee el clima laboral en diferentes aspectos que impactan el desempeño de sus colaboradores y por ende influyen en su aumento o disminución.

Tabla 1

Aporte de Antecedentes Internacionales

Autores	Aportes
Salazar y Arias (2019)	Las empresas deben conocer su clima laboral para identificar los factores que afectan positiva o negativamente el desempeño laboral
Caisa y Yucailla (2022)	Importancia del talento humano dentro de las organizaciones y su óptimo control en la implementación de estrategias de mejora continua
Bravo, et al. (2023)	Roles gerenciales que impactan el clima laboral de la organización de manera directa
Pacheco y Landy (2024)	Relación existente entre el clima laboral y el desempeño, en el aumento o disminución de este mismo.

Nota: Elaboración propia de la monografía (2024)

En los antecedentes internacionales se destaca que, para que exista un buen ambiente organizacional en las organizaciones es crucial que se conozcan todos los factores del mismo para analizar e identificar posibles problemas, y poder ofrecer un avance a los trabajadores, y

sobre todo tener presente que, si existe un buen entorno de trabajo, la empresa será aún más productiva.

4.2. Antecedentes Nacionales

La tesis de maestría “El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en PyMES de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia” efectuada por Jordán (2020), tiene como objetivo general analizar la relación entre las variables del clima laboral como elemento clave y su impacto en los procesos de innovación y sostenibilidad empresarial en las compañías PyMES del sector comercial de la localidad de Cúcuta, mediante una metodología descriptiva de enfoque transeccional correlacional-causal, realizando un cuestionario de preguntas para así aplicar una encuesta a 182 PyMES del sector, que arrojo como conclusión que el ambiente organizacional es muy importante para la innovación y sostenibilidad de estas empresas convirtiéndolas en resilientes y adaptables al cambio para innovarse, generando más habilidades para sus colaboradores que interactúan entre sí. Se recomienda fortalecer y crear estrategias que generen un entorno ameno que conlleve al éxito de la organización.

Este aporte a la monografía, la importancia del ambiente de trabajo al momento de innovar y sostenerse en el mercado forjando la capacidad de adaptabilidad.

El artículo de nombre “Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PyMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia”, realizado por Antequera, et al. (2022), tiene como principal intención describir las dimensiones del clima organizacional en personal tercerizado de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva, de diseño transeccional, aplicando una encuesta por medio de un cuestionario compuesto por 24 ítems, aplicado a 60 sujetos del sector,

arrojando como resultado que las dimensiones del entorno organizacional en estas PyMES es un proceso moderado con una tendencia negativa que detona problemas en la comunicación, motivación y estructura general como tal del talento humano, a pesar de que existe un poco de control en estas, no son manejadas correctamente, por lo cual se sugieren estrategias de control para generar ventajas competitivas.

El aporte a esta monografía es la eficacia que causa el control y manejo del entorno laboral en la medición de este mismo, en pro de conocer los diferentes resultados que ayuden a crear estrategias de progreso.

El estudio denominado “Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021”, de Gómez et al, (2022), que tuvo como objetivo identificar los efectos del COVID - 19 en el clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021, con el fin de conocer la percepción de los colaboradores, usando una metodología investigativa basada en fuentes primarias con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y transversal, con la descripción de distintas variables y con la colaboración de 25 trabajadores mediante una encuesta, aportando como conclusión que el capital humano es importante para las empresas motivo por el cual se debe conocer y comprender para poder afrontar los diferentes sucesos que se puedan presentar como lo que paso con el “COVID 19”. Por otra parte, el entorno que se profesa en estas instalaciones es positivo gracias al desempeño en equipo, motivación, liderazgo entre otros factores que ayudan a superar el funcionamiento de los procesos de la organización, se sugirió a los altos directivos optimizar las relaciones interpersonales implementando actividades recreativas.

Este antecedente demuestra que las empresas deben estar preparadas para cualquier eventualidad que se pueda presentar, centrándose en el capital humano que es el mayor recurso de estas, conociéndolo y comprendiéndolo para poder enfrentar problemas.

Del ámbito nacional se tiene en cuenta el proyecto de investigación llamado “Análisis del impacto del clima organizacional en las microempresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga”, realizada por Quintero et al. (2022), se propone como objetivo principal analizar el clima laboral en las microempresas comercializadoras del sector calzado identificando las prácticas del talento humano en la región, utilizando la metodología de tipo investigativo y cuantitativo, observando las características y tipos de ambiente presentes en estos negocios, la conclusión arroja que un excelente instrumento para medir el clima, es el modelo de Litwin y Stringer valorizado en las nueve dimensiones y el instrumento IMCOC.

Gracias a estas herramientas se pudo evidenciar rivalidades entre los empleados forjando un bajo nivel de confianza afectando las relaciones, por otro lado en los aspectos positivos liderazgo con participación democrática e incentivación por el cumplimiento de metas, proporcionando así un entorno heterogéneo dando a demostrar los diferentes liderazgos y manejos en este ambiente laboral, por ende se recomienda a las empresas estar en constante evaluación y control para crear estrategias en pro del beneficio común (Quintero et al, 2022).

Su aporte es la necesidad de utilizar herramientas ya patentadas para conocer las características del entorno organizacional que se profesa en las empresas para su evaluación y control.

Tabla 2*Aporte de Antecedentes Nacionales*

Autores	Aportes
Bustamante y Solange (2020)	Es necesario que las organizaciones tengan en cuenta el ambiente de trabajo al momento de innovar y sostenerse en el mercado forjando una capacidad de adaptabilidad.
Antequera, et al. (2021)	Las empresas deben implementar herramientas para medir el clima laboral, y así lograr un óptimo control y evaluación de este.
Gómez, et al. (2022)	Es evidente la necesidad de conocer y comprender el talento humano, para estar dispuestos en el momento de presentarse cualquier contingencia.
Quintero, et al. (2022)	Uso de herramientas adecuadas para identificar las diferentes características de sus colaboradores en el ámbito laboral

Nota: Elaboración propia de la monografía (2024)

En cuanto a los estudios nacionales sobre clima laboral, se subraya que es relevante tener un buen ambiente laboral para proponer innovaciones, y de este modo será más fácil adaptarse a los cambios; el entorno de trabajo siempre debe revisarse y evaluarse para conocer la situación real de los trabajadores y de la empresa, por medio de herramientas de medición adecuadas.

4.3. Antecedentes Locales

El trabajo de grado de Díaz (2022,) denominado “Desarrollar estrategias para el mejoramiento continuo de la medición del clima organizacional en la “Industria Licorera del Cauca, primer período 2022, de la Universidad Cooperativa de Colombia en la ciudad de Popayán-Cauca, estableció como el objetivo general proponer alternativas de progreso del clima organizacional partiendo de la realidad actual de la empresa, bajo la metodología investigativa con recolección de datos en fuentes secundarias y con la ayuda de algunos colaboradores de la planta de la industria, arrojando en conclusión que el plan estratégico ayuda a la empresa a lograr los objetivos propuesto.

Este se inicia principalmente, por sus altos directivos que son los encargados del proceso mediante cuatro métodos: administrativo, lineamientos a seguir, producción y comercialización, para ser realizado en los siguientes 4 años, se evidencio la falta de identificación del ambiente organizacional en pro de generar una óptima comunicación, motivo por el cual se sugiere a la empresa ejecutar a cabalidad el plan estratégico establecido, para que pueda llevar acabo la medición del ambiente organizacional y proponer avances en las diferentes áreas.

El aporte a la monografía, radica en la influencia que deben tener los gerentes al momento de implementar estrategias que satisfagan la organización teniendo en cuenta los colaboradores de esta, para poder llevarlo a su finalidad total.

El estudio de López y Anacona (2023), titulado “Análisis documental sobre el impacto del clima organizacional en los colaboradores de ocho empresas en la ciudad de Popayán, desarrollado como revisión de estudios de caso de la Especialización de Gerencia del Talento Humano de la Fundación Universitaria de Popayán”, de Popayán- Cauca, estableció como

objetivo analizar con base en ocho (8) estudios de caso de la Especialización de Gerencia del Talento Humano, de la FUP, la incidencia del clima organizacional en colaboradores del mismo número de empresas en la ciudad de Popayán, examinando las dimensiones, conociendo las metodologías y analizando las incidencias que causa.

Se elaboró con metodología de revisión documental de corte cualitativo y tipo descriptivo que obtuvo como conclusión: que lo más importante para la organización es el colaborador y que se deben de dar las herramientas y condiciones necesarias para que estos tengan un ambiente sano y ameno para su rendimiento, se detecta un entorno sensible en la ciudad de Popayán, por ello los líderes deben de poner en práctica las dimensiones y variables que influyan en el fortalecimiento de las relaciones y también tener en cuenta su control y evaluación permanente.

Este antecedente aporta a la monografía lo importante que es analizar y comparar el ambiente organizacional en diferentes empresas, para con ello conocer los distintos factores que giran en torno de este mismo.

El proyecto de grado llamado “Estudio de la Percepción del Clima Organizacional dentro de la empresa Agrosavia sede Popayán”, propuesta por Jiménez et al. (2023), en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, para identificar cuáles son las acciones más influyentes realizadas por los colaboradores, para tener un excelente entorno organizacional desde el ambiente psicológico, emocional que contribuyen directamente en las condiciones laborales.

La empresa debe admitir que, aplicar el modelo del clima organizacional como una herramienta principal, conlleva a conocer su organización e identificar los diferentes factores que hacen que no sea un ambiente agradable dentro de la misma, y por ende inhibe el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para la empresa. Se aplicó una metodología de tipo informativo

descriptivo, dando en conclusión que el clima de trabajo es fundamental para el desempeño de las diferentes actividades y lo que influye para la motivación de sus colaboradores brindando satisfacción, comodidad, confianza, seguridad, sentido de pertenencia fomentando un ambiente favorable en esta empresa, por ello se recomienda manejar un correcto entorno organizacional, motivo por el cual se debe efectuar un control al pronóstico alcanzado, para poder obtener medidas preventivas y correctivas.

Este antecedente aporta, la gran relevancia que posee la psicología en el colaborador al momento de conocer sus cualidades entorno al ambiente laboral que existe en la organización, para con ello conocer lo que realmente necesitan estos mismos para generar un mejor lugar de trabajo.

La práctica empresarial “Fortalecimiento de las siete dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, a través de estrategias de la psicología organizacional, durante el periodo académico 2023 I y II”, realizada por Bohojorge (2023), en la ciudad de Popayán, con la finalidad del impulsar las siete dimensiones (toma de decisiones, liderazgo, cooperación, motivación, relaciones interpersonales, objetivos y control) del ambiente laboral en la Institución, a través de estrategias fundamentadas por la psicología organizacional, bajo la metodología de investigación en la identificación de las necesidades de los entes involucrados.

Seguidamente se ejecutan prácticas psicológicas mediante charlas sobre las dimensiones del entorno laboral, en pro de brindar conocimientos que ayuden al fortalecimiento de sus actividades, dando como conclusión que en un 70% los colaboradores pudieron participar en actividades ludo prácticas propuestas en liderazgo, cooperación y toma de decisiones, como

también se fortaleció en un 90% la motivación y las relaciones interpersonales mediante actividades grupales e individuales, además de que en un 100% se brindó el acompañamiento para la óptima ejecución de las tareas planeadas en pro de brindar conocimientos y habilidades de aprendizaje a sus participantes, motivo por el cual se aconseja a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca continuar con estos procesos ya que arrojaron un impacto positivo en su realización.

El aporte a la monografía radica en la capacidad que tienen los altos directivos para poder generar prácticas que involucren a sus colaboradores en pro de generar conocimientos y habilidades que ayuden a elevar su rendimiento y desempeño en la ejecución de sus actividades. Es importante tener en cuenta estos antecedentes ya que verifican la importancia del clima organizacional y los factores que en él influyen, demostrando que el colaborador sería más productivo en un ambiente ameno.

Tabla 3

Aporte de Antecedentes Locales

Autores	Aportes
Díaz (2022)	Las empresas deben reconocer la importancia de poder ejecutar e implementar planes estratégicos que fortalezcan las diferentes áreas en cuanto al clima laboral existente.
López (2023)	Análisis y comparabilidad del ambiente organizacional en diferentes organizaciones para generar una mayor comprensión de este.
Jiménez, et al. (2023)	Importancia de la psicología al momento de conocer el clima laboral dentro de la

Autores	Aportes
	organización para poder tomar acciones de mejora.
Bohojorge (2023)	Actividades prácticas que involucran a sus colaboradores, aumentando sus habilidades de relacionarse y ejecutar mejor sus actividades laborales.

Nota: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los antecedentes locales enfatizan en la necesidad de delinear y aplicar planes estratégicos que impliquen actividades prácticas, que satisfagan a los miembros de la organización. Además, estos planes permiten analizar el ambiente organizacional existente y diseñar estrategias de mejoramiento en pro del bienestar de la empresa.

5. Marco de Referencia

El marco de referencia compuesto de marco teórico y marco legal, se propone a continuación.

5.1. Marco Teórico

El marco teórico se construye a partir de temas como clima laboral, desempeño, productividad, competitividad organizacional y empresas comerciales.

5.1.1. Clima laboral

El clima laboral como lo plantea Solarte (2009), aparece desde el momento en que el hombre habita en entornos complejos y dinámicos, debido a que las organizaciones están conformadas por personas, conjuntos y colectividades que ocasionan actitudes diferentes que perturban esos entornos. Complementado por Jaume (2012), es una ardua investigación sobre el factor humano en las organizaciones, convirtiéndose en un indicador importante para éstas, desde diversos lineamientos como: normas internas, locatividad, ergonomía y equipamientos, además de percepciones como: la actitud de los colaboradores, liderazgo y remuneraciones, hasta el momento en que el personal encuentra satisfacción en la realización de sus actividades, teniendo en cuenta los diversos factores que lo rodean.

Asimismo, según Villanueva (2016), el clima laboral es el lugar donde los miembros de la organización realizan sus actividades, y depende de, si existe un buen o mal ambiente, estas darán todo de sí, alineándose a la empresa, para que este sea positivo debe forjarse por pautas tales como el liderazgo, independencia, compromiso, condiciones físicas, relaciones, ambiente, buenos salarios. También, Salazar y Ospina (2019), determinan que el clima forja el desempeño dentro de las diferentes organizaciones, sin importar su objeto social, está compuesta por la

concepción que poseen sus empleados respecto al entorno de trabajo, lo que repercute claramente en su desempeño y satisfacción laboral. En consecuencia, para Tapia (2011), el entorno laboral se compone de las percepciones que ostentan los integrantes de la organización hacia el ambiente humano que la caracterizan, y forja las condiciones para la ejecución total de sus actividades. De este modo, llevando un control y evaluación del ambiente se identificarán factores positivos o negativos que poseen las empresas, convirtiéndose en una herramienta útil para estas mismas, brindando la capacidad de generar estrategias de progreso en pro de hacer que los procesos se realicen efectiva y eficientemente, brindando posicionamiento a la organización.

En este sentido, Ramírez y Domínguez (2012), establecen que el clima laboral se basa en las percepciones individuales, que con frecuencia se definen como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización. Se refieren a las condiciones actuales de la empresa y cómo se relacionan los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, la gerencia casi siempre tiene más facilidad que la cultura, para controlar el entorno y optimizar el comportamiento de sus empleados. En pocas palabras el ambiente organizacional dentro de las empresas se convierte en una herramienta muy importante para la gerencia y la pertinente toma decisiones, para que sus colaboradores tengan una buena relación y por ende una buena productividad. Por ello es importante conocer e identificar los tipos de clima que existen y realizar el análisis previo, con el fin de determinar resultados más amenos y concretos del prototipo de ambiente organizacional que se profesa dentro de una organización.

Para Latorre (2021), el clima laboral se presenta de dos tipos:

Autoritario el cual se puede presentar de dos formas:

- *Explotador*: manifiesta que los directivos no tienen ninguna confianza con sus colaboradores, por esto las decisiones son tomadas por ellos mismo sin contar con sus trabajadores, creando un ambiente no propicio de tipo negativo e intimidante, dejando a un lado las necesidades de estas personas.
- *Paternalista*: el nivel de confianza es como el de un trabajador de hogar, la mayoría de decisiones se toman por parte de los directivos y otras en posiciones de menor grado, se dan reconocimientos y penalizaciones, incrementando la motivación de sus empleados.

Participativo el cual se divide en dos subtipos:

- *Consultivo*: el jefe tiene un nivel regular de confianza hacia sus empleados, las decisiones más riesgosas las toman los directivos, y otras menos riesgosas la toman algunos cargos de menor rango, poseen una buena comunicación y también se presentan recompensas y castigos.
- *Participación en grupo*: cuando los directivos confían absolutamente en sus trabajadores, las decisiones se debaten con toda la organización, existe una comunicación horizontal, además de vertical. Los miembros están motivados para efectuar sus tareas reparando procesos y rendimientos, alcanzando los objetivos trazados.

También (Viteri, 2022), describe que el clima laboral se divide en:

- *Sistema I*: explotador-autoritario, los administrativos no poseen ningún tipo de confianza en los miembros de la organización, motivo por el cual ellos son los

encargados de tomar en gran parte las decisiones y objetivos, con una distribución de modo alto-bajo.

- *Sistema II*: paternalista-autoritario, donde los altos mandos confían en sus colaboradores, en ocasiones las decisiones se forjan de abajo.
- *Clima Participativo Sistema III – Consulta*: dentro de este tipo las decisiones más difíciles son tomadas por los directivos, y algunas específicas por los subordinados.
- *El Sistema IV - Participación Grupal*: en este tipo de clima las decisiones se ejecutan dentro de toda la organización conjuntamente.

Finalmente, el autor recalca que los sistemas I y II son un tipo de ambiente cerrado donde existe una organización previa, que lo convierte en un ambiente desfavorable.

Consecuentemente, se debe tener en cuenta clara y precisa para el diagnóstico del entorno organizacional, los factores que lo influyen o impactan con el objetivo de conocer sus características e identificar aspectos positivos y negativos que arrojen mayores resultados.

Por lo tanto, para Bernardo (2011), resulta importante determinar los factores más relevantes que influyen el entorno laboral, tales como:

- *Independencia*: esta denota el nivel de autonomía que posee cada miembro de la organización en la ejecución de sus tareas diarias, asumiendo una independencia absoluta atendiendo necesidades de la empresa e incrementando el clima como tal.
- *Condiciones físicas*: estas comprenden todos lugares donde los miembros de la organización ejecutan sus actividades. Estos espacios deben presentar condiciones óptimas y amenas, que generen una satisfacción y bienestar laboral.

- *Liderazgo*: es la capacidad que tienen los altos mandos para relacionarse con sus trabajadores, para poder enfrentarse a los inconvenientes que se puedan presentar generando un buen o mal clima.
- *Relaciones*: en ellas se encuentran las diversas relaciones que se forjan dentro de la organización por los miembros de esta misma y se pueden encontrar de diferentes formas.
- *Implicación*: es el nivel que entregan los empleados hacia su organización y depende del liderazgo que se aplique.
- *Organización*: se debe de tener una óptima organización con control y disciplina que ofrezca buenos procesos.
- *Reconocimiento*: se debe de tener en cuenta este ítem ya que motivara al empleado a ejecutar bien sus actividades, generando agradecimiento por su desempeño bien logrado.
- *Remuneraciones*: estas deben de pagarse en lo estipulado ya que, si no se realizan correctamente, podrán generar un mal ambiente.
- *Igualdad*: todos los miembros de la organización deben de ser tratados dignamente, evitando favoritismos.
- *Otros factores*: como la producción, la seguridad, horarios, áreas de actividades en las cuales se puede presentar diferentes climas, y entre otros más que hacen parte de este.

Por otra parte, para Tapia (2011), los factores que influyen en el clima laboral son:

- *Motivación*: la cual se considera como un impulso para que los trabajadores ejecuten acciones o estrategias para cualquier situación, llegando así a conseguir una satisfacción, motivo por el cual se deben conocer las percepciones y expectativas de sus miembros; las cuales se dividen en los siguientes tipos de motivación por: logro, competencia, afiliación, autorrealización y poder. En las cuales se puede observar que el individuo tiene la capacidad de proyectarse a ser excelente en las actividades que realice fomentada gracias a la motivación ejercida por sus jefes.
- *Liderazgo*: en el cual se encuentran los procesos de dirigir, influir e incentivar a los trabajadores para que realicen sus tareas a cabalidad y cumplir con los objetivos y metas de la empresa.
- *Estilos de dirección*: en este se encuentran los diversos modos de liderazgo que ejecutan los altos mandos de la organización y los cuales deben de estar enfocados a las necesidades de estas mismas, entre los cuales se encuentran: estilo directivo, delegativo, participativo, transformador y transaccional.
- *Trabajo en equipo*: es la manera coordinada e integral en como los trabajadores en conjunto realizan sus actividades buscando su máximo potencial y sumando esfuerzos, en estos grupos deben de contener condiciones tales como: conocimiento, conjunto, valoración, pensar en conjunto, liderazgo efectivo, promover canales de comunicación, creación de un ambiente ameno, sistémico y de recompensas.
- *Comunicación*: esta se presenta mediante las conexiones hacia el empleado, estas deben darse clara y formalmente, en pro de obtener habilidades eficientes de

comunicación que eviten inconvenientes dentro de la organización, para tener una buena relación comunicativa y conlleven al logro de objetivos.

Por otra parte, para Pilligua y Arteaga (2019), expresan que los factores a tener en cuenta para la evaluación del clima laboral son los siguientes: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones físicas que determinen los resultados de este proceso, que pueden ser de baja productividad y ambiente organizacional elevado, alta productividad y clima laboral bajo, alta productividad y entorno organizacional elevado, para identificar el clima y la eficiencia de sus trabajadores.

De modo que, estos factores se convierten en elementos importantes para evaluar correctamente el clima laboral, pues en ellos se centra la mayoría de información pertinente para diagnosticarlo.

Por consiguiente, Chiavenato (2009), se refiere al comportamiento organizacional que impacta en la constitución del clima laboral, definiéndolo como una parte del conocimiento humano que resulta un poco sensitivo a algunas áreas de la organización y del entorno que lo rodea. De tal modo, que es una disciplina y depende de lo que sucede dentro de la organización, como también de sus tendencias y características que faculten los pasos a seguir para la toma de decisiones.

El comportamiento organizacional es complejo y está condicionado por factores internos y externos, no solo depende de las características individuales de los empleados, sino que también está influenciado por el contexto ambiental, la naturaleza del negocio, los procesos internos, el capital intelectual y otras variables estratégicas. Este concepto describe la dinámica y patrones de interacción en la organización, revelando cómo sus integrantes edifican una cultura y

un ambiente único que les permite adaptarse a su entorno y cumplir con los objetivos propuestos. Para poder conocer el ambiente organizacional se deben tener en cuenta los principales involucrados tales como: el talento humano y el trabajo en equipo presente dentro de la organización

5.1.1.1. Talento humano: El concepto de talento humano lleva precisamente al del capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede acaparar para alcanzar la competitividad y el éxito Chiavenato (2009), menciona que el capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

1. *Talentos:* Proporcionados de conocimientos, habilidades y competencias que son fortalecidos, renovados y premiados constantemente. Este concepto no se puede tomar aisladamente como un sistema cerrado, ya que solo no llegara muy lejos, pues debe existir y coexistir en un entorno que le permita independencia, libertad y cobertura para poder difundirse mucho más fácil.

2. *Contexto:* Este es el sector más relevante internamente donde los talentos se ejecutarán y expandirán, evitando así que estos se opaquen y se olviden.

Así pues, conociendo la importancia del talento humano para la organización se puede influir que es el recurso más importante para estas, del cual se debe de identificar muy bien a sus miembros para que exploten sus conocimientos y habilidades en pro del éxito de esta misma. Complementado por Tapia (2011), el talento humano es el factor principal para la creación de una empresa, pues este está integrado por todos los empleados. De ellos dependen los procesos de administración, control y ejecución de los recursos que se encuentran en la empresa portando conocimientos y habilidades físicas.

5.1.1.2 Trabajo en equipo: Este concepto se centra en un pequeño número de integrantes que unen sus fuerzas con conocimientos, destrezas y habilidades para lograr la ejecución de diversas tareas que tienen como finalidad un objetivo en común.

Chiavenato (2009), describe que las organizaciones son la creación más compleja del ser humano, las cuales se conciben bajo la cooperación de los miembros que la conforman. Las cuales surgieron ante las limitaciones de las personas. Al unir esfuerzos, los individuos logran sobrepasar sus limitaciones, consiguiendo los resultados esperados, que colectivamente se convierte en una multiplicación y no en una suma. De tal manera, que las herramientas que utiliza la organización han dejado a un lado el mando jerárquico y las reglas burocráticas, centrándose más en un compromiso personal y responsabilidad comunitaria mediante el trabajo en equipo. De modo que, dentro de estas localizaciones es importante hacer actividades que promulguen el trabajo en equipo, ya que así se conseguirá a cabalidad la concepción del objetivo final, obteniendo buenas las relaciones del personal y optimizando su rendimiento.

Para Ezequiel y Aguilar (2001), el trabajo en equipo se refiere a un grupo pequeño de individuos que con sapiencias y destrezas, unen sus fuerzas con el objetivo de alcanzar una meta en común, mediante actividades trazadas para conseguir la finalidad total, dentro de la labor colectiva e individual del equipo se evidencia un ambiente socioafectivo con respeto, compañerismo que se convierte en una sensación favorable, que posee como característica principal la responsabilidad de cooperación en la ejecución de sus roles, proceso que debe objetarse mediante una coordinación y control estructurado en la distribución de tareas a ejecutar.

5.1.2. Impactos

Continuando con la revisión previa de estos conceptos es de gran importancia conocer los impactos que causan los diferentes factores del clima laboral y las diversas consecuencias positivas o negativas que ocasionan dentro de la organización en pro de determinar posibles acciones de mejora que eviten las malas situaciones y que por el contrario enaltezcan los buenos aspectos. Para conocer estos factores, se debe evaluar e identificar el entorno organizacional dentro de la organización proceso que se puede ejecutar con la ayuda de diferentes herramientas que proporcionaran un adecuado análisis, que arrojará resultados óptimos para su descripción, control y manejo.

Como lo menciona García (2009), la medición del clima laboral se puede comprender como un proceso complicado, porque conlleva una cantidad importante de elementos que posee cada organización, además de sus necesidades y particularidades, es un poco sensitivo debido a que cualquiera de los factores involucrados pueden alterar e incidir en la percepción de este mismo, igualmente se caracteriza por ser dinámico puesto que cambia constantemente y permite ser corregido con acciones correctivas. Por consiguiente, para la óptima ejecución de un buen entorno de trabajo dentro de una organización se debe tener como lineamientos las diversas características propuestas por algunos autores, para que este proceso se realice de eficiente y eficazmente, promoviendo un extraordinario ambiente para sus colaboradores con: control, disciplina y un excelente liderazgo que satisfaga las necesidades de la empresa.

Para Mejía y León (2021), un clima ameno es favorable para las empresas ya que los objetivos organizacionales se pueden lograr a cabalidad, de lo contrario el mal entorno provoca un ambiente desfavorable generando situaciones de conflicto dentro de estas, de modo que, los

autores plantean la importancia de contar con diversas estrategias que eviten estos inconvenientes y que por el contrario forjen efectos positivos, con la finalidad y responsabilidad de que los empleados se identifiquen con el eje del trabajo. Al estudiar el entorno se puede identificar el estado de la organización, el ambiente que se profesa, su cultura y demás factores relacionados con la ejecución de las diversas actividades que realizan los trabajadores dentro de esta misma. Por ello es importante conocer los factores más relevantes para llevar a cabo su medición como lo son: conflictos, alta rotación, fuga de talentos, estabilidad laboral, salario, el nivel de estrés en el área de desempeño, entre otros, que forjan el nivel de rendimiento de las empresas para ser más productiva.

Para Personio (2020), un entorno de trabajo ameno estimula a los trabajadores a alcanzar los objetivos plenamente trazados y designados. De tal motivo que las organizaciones se favorecerán pues encontrara en el trabajador una ayuda diaria de gratitud y motivación al cumplir sus roles dentro de la organización, generando una actividad muy reconfortante, lo que se convierte en algo trascendental al momento de elegir el talento humano de la empresa, Además, el buen ambiente proporciona a los directivos un excelente manejo al momento de idear planes de desarrollo mediante un modelo de previsibilidad más equilibrado. De forma tal, que una de las estrategias más importantes para tener un buen ambiente de trabajo y las relaciones entre sí, es crear y promover la cultura y valores organizacionales, además de incentivar mediante recompensas a sus miembros, generar espacios para sus hobbies, celebrar las fechas importantes, brindar capacitaciones entorno a las relaciones laborales.

Sesame HR (2023), define que un clima laboral positivo genera un ambiente ameno en el que sus miembros se sienten estimados, motivados, comprometidos e idóneos para ejecutar bien

sus actividades, provocando una óptima satisfacción laboral, conllevando a un aumento en la productividad, generando innovación y creatividad y por ende disminuyendo rotación del personal.

Por otro lado, dentro del clima laboral negativo se pueden presentar inconvenientes que generan estrés, baja motivación, conflictos entre el personal, poco compromiso, conllevando a una insatisfacción laboral. Motivo por el cual se podría ver reflejado negativamente en la ejecución del desempeño, la salud mental de los colaboradores y la imagen de la empresa.

Sesame HR (2023), resalta que tener un buen entorno organizacional traería grandes beneficios para la empresa como lo son:

- Reducción del estrés en los empleados.
- Mayor nivel de complacencia personal y profesionalmente.
- Energía positiva en el entorno laboral.
- Incremento de la capacidad de innovación.
- Capacidad de adaptabilidad en su lugar de trabajo.
- Buena comunicación, fomentando la capacidad de dialogo.
- Incremento de la responsabilidad por parte de los empleados hacia el desempeño y la organización.
- Incremento en el desempeño y credibilidad dentro del entorno laboral.

Finalmente, se resalta que con todo lo anteriormente planteado se logra conseguir una disminución en la rotación del personal, brindando una estabilidad a la empresa, optimizando estos procesos, otorgando a los miembros de la organización una confianza de que dentro de la empresa se pueden forjar planes de carrera que se cumplirán a cabalidad.

De tal manera que para Ferrer (2010), el control y evaluación del clima laboral es importante para conocer el tipo de ambiente que se profesa en la empresa, si es bueno o malo y las consecuencias que tendrá para la organización de manera positiva o negativa, determinadas por la percepción que los miembros tienen de la organización y la forma cómo ejecutan sus actividades. Entre las consecuencias positivas se puede mencionar las siguientes: éxito, pertenencia, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, entre otras. Entre las consecuencias negativas podemos evidenciar las siguientes: incompatibilidad, alta rotación, poca innovación, baja productividad, entre otras. Que relevantemente afectan la ejecución de los procesos de la empresa forjando un mal o buen entorno organizacional.

5.1.3. Desempeño

El desempeño laboral para Flores et al. (2020), es uno de los aspectos más significativos para cualquier organización, porque irradia el valor del compromiso de los empleados con su actividad, al momento de ejecutar sus funciones y deberes que demanda en su cargo; es importante a su vez entender que el desempeño puede verse afectado por componentes, de conducta u operativos. Así, para Bautista et al. (2020), el desempeño laboral en su primer período se le llamo descripción de puestos, que con el pasar del tiempo se convirtió en una herramienta muy útil para controlar y evaluar el manejo óptimo en cada área productiva, actualmente, el desempeño es la base de la eficiencia y el éxito de las organizaciones.

En efecto, Salazar y Ospina (2019), describen el desempeño laboral como una herramienta que ayuda a los profesionales a demostrar su capacidad de conocimiento, habilidades, actitudes frente a conflictos, personalidad, experiencia, sirve para que el profesional demuestre su nivel de conocimiento, las habilidades que tiene, su experiencia, valores y

motivaciones que juntos lo ayuden a alcanzar los logros establecidos por la organización. Ahora bien, el desempeño se puede tomar como labores o conductas observados en los trabajadores que son notables para el logro de los objetivos de la organización, que se pueden medir en términos de habilidades de cada persona y su nivel de contribución a la empresa, además este se puede evaluar para poder manejar y controlar a los empleados correctamente, demostrando la eficacia en los procesos de selección de personal (Chávez, 2014).

5.1.4. Satisfacción laboral

Por otra parte, Mora y Mariscal (2019), se refieren a que la satisfacción laboral es un elemento que motiva a los trabajadores a actuar y tener comportamientos que impactan directamente en el desempeño laboral de cada individuo. Por tanto, es importante analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral para mostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen de la satisfacción laboral.

Complementado por Sánchez y García (2017), la satisfacción del empleado con su entorno laboral y su trabajo como tal, es un proceso importante para los que se encargan del manejo y control de la organización. Este autor destaca que existen grandes estudios acerca de la fidelidad que poseen los miembros de la organización con esta misma, su desempeño, ausentismo o su rotación del personal están ligadas a la satisfacción laboral de sus empleados. La fidelidad se puede relacionar con la capacidad de discernimiento de los miembros dentro de la empresa. Esta práctica se convierte en la percepción del empleado, y esta última destaca en un mecanismo emocional. El grado de desempeño puede ser un elemento causal en la satisfacción en el lugar de la actividad, siendo los incentivos intrínsecos y extrínsecos factores de asistencia.

Los elementos intrínsecos son distinciones como “el sentimiento de haber realizado algo útil” (p.162). Los elementos extrínsecos son salario, promoción, visión, desempeño, que conlleven a alcanzar logros que se convierten en premios, que generan en los empleados una sensación de satisfacción. El valor de la equidad se convierte en un factor muy relevante, al momento de sentir satisfacción por las recompensas obtenidas, se logra equidad con las recompensas dadas a otros.

La actividad laboral se encuentra atada a diversas variables que, en conjunto darán las pautas para las condiciones de trabajo y el ambiente donde se ejecutan estas acciones, el cual está ligado con la seguridad y la higiene, por otra parte existen otros factores que impactan al momento de cumplir las funciones de los trabajadores como la remuneración, el horario, la salud, la seguridad como tal, entre otros que se convierten en relevantes para conseguir esa satisfacción y confianza al momento de trabajar.

5.1.5. Productividad

Según Chiavenato (2009), la productividad se da cuando la organización alcanza sus objetivos, con la óptima transformación de entradas en rendimientos más altos al menor costo posible. Asimismo, se identifica que la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia radica en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen, mientras que la eficacia hace referencia al cumplimiento de metas y objetivos plenamente trazadas, detonando que para este factor lo más relevante es la manera de hacerlo y los resultados que esto ocasiona. De tal modo, una organización es eficaz cuando satisface las necesidades de sus compradores totalmente, y es eficiente cuando lo realiza con el mínimo de recursos posible. Por ello, si éstas progresan e

implementan herramientas en sus procesos y métodos podrán a aumentar así la eficiencia en la ejecución de sus actividades y por ende su rendimiento.

La productividad esta lineada por la eficacia y eficiencia en los diferentes procesos que se ejecutan dentro de esta misma, llevándola a aprovechar al máximo los recursos existentes y así tener mayor productividad. Asimismo, para Prada et al. (2020), la productividad laboral es un método necesario que se debe aplicar dentro de la organización para conseguir una mayor competitividad, que por medio de la cultura que se profesa, genera un aumento en los niveles de servicio, de manera que provengan de arreglos en procesos operacionales y de indicadores de gestión de los trabajadores, como también las innovaciones que generen un valor agregado más grande.

Según Prada et al. (2020), los factores más relevantes que se encuentran en la productividad son:

- *Motivación*: Esta se compone del elemento conductual, que impacta negativa o positivamente a la productividad, de tal motivo se debe analizar el factor que motiva al empleado para que con ello se puedan dar mayores condiciones que generen un buen esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización como tal.
- *Satisfacción en el trabajo*: Esta es tomada como el proceso que alimenta las expectativas de los individuos, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos.

Igualmente, según Tapia (2011), el clima laboral está directamente relacionado con la productividad de los integrantes de la organización, si se profesa un ambiente ameno de tipo

positivo la productividad se incrementará, de este modo su medición es importante para garantizar un correcto desempeño.

Para Sesame HR (2023), el clima laboral posee una influencia relevante en la productividad de la compañía, lo planteado con anterioridad delimita como los empleados ejecutan sus actividades con una alta o baja eficiencia, afectando positiva o negativamente el rendimiento. Por ende, es significativo conservar en las organizaciones un ambiente ameno que satisfaga a sus miembros generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto, beneficiando la productividad ya que será positiva por la razón de que sus empleados estarán a gusto con sus lugares de desempeño.

5.1.6. Competitividad organizacional

Según Monterroso (2016), la competitividad es un componente crucial del éxito y la sustentabilidad de una organización, por lo que debe incorporarse al análisis estratégico, con el objetivo de mejorar la comprensión de los elementos relacionados de esta misma, que deben de generar una ventaja competitiva que fortalezca la organización. Igualmente, para Daza et al. (2017), la competitividad es la capacidad que tiene la empresa u organización para implantar estrategias o métodos que retengan y generen ventajas que les otorguen posición, sostenimiento y liderazgo en el mercado. Las empresas buscan una competitividad organizacional con respecto al entorno de trabajo, conociendo variables como características, conductas, entornos, que se convierten en factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, que si se forjan correctamente ayudarán a la empresa a ser más competitiva y exitosa.

Por otra parte, para Montoya y Boyero (2016), la competitividad organizacional y la gestión de la calidad dependen plenamente del recurso humano, ya que este es el principal factor

que determina el direccionamiento estratégico de la organización, para que todos sus procesos se realicen continuamente, amena y en entornos óptimos que garanticen una ventaja competitiva y por ende un mejor desempeño. Asimismo, para Romero et al. (2020), la competitividad se da interna y externamente, y entre los factores más relevantes se encuentran, la estructura y cooperación entre empresas, la gestión del marketing, del talento humano, la tecnología de producción innovadora y la estrategia, contribuyendo al crecimiento de la competitividad organizacional.

Acorde con Saldarriaga, et al. (2019), la innovación es esencial para lograr una óptima competitividad empresarial. Las MiPymes denotan un gran avance en la ejecución de los diversos cambios o procesos de progreso que tienen como finalidad la innovación, que por ende les dará mayor competitividad mediante una ventaja competitiva. Se puede establecer que, estos procesos se adaptan a los planteamientos de los directivos, el tamaño de estas organizaciones también es importante porque generan mayor flexibilidad al momento de efectuar los cambios pertinentes, por el contrario, las grandes organizaciones corren un riesgo más grande. Motivo por el cual es de gran importancia conocer los impactos que genera la innovación a la competitividad de estas empresas.

Por lo anterior, se tiene en cuenta que las organizaciones se encuentran en constante cambio, motivo por el cual buscan ser óptimas, para que estas conlleven a una mayor calidad de vida en sus empleados y de la región. Los procesos se ejecutan implementando innovación de diversas formas, según la estructura de la organización algunas fomentan cambios en sus procesos, en los productos que comercializan, en los servicios que prestan, o en estrategias de progreso en la atención al cliente, el cual se ha convertido en un factor selecto en las MiPymes

examinadas, como resultado de esto se ha conseguido mejor competitividad, con la destreza de proporcionar productos y servicios con un mejor nivel de eficiencia y eficacia, diferenciándose de sus competidores, conjugando las nuevas predisposiciones, para establecer los cambios pertinentes de los productos y servicios a distribuir.

5.1.7. Empresas comerciales

Inicialmente se define por Termes (2003), una empresa comercial como una agrupación de personas que, aportando capital, trabajo y bajo la dirección de su jefe, se unen en pro de alcanzar el objetivo final de la organización, así mismo Culcay y Véliz (2022), precisan que las empresas son compuestas por personas naturales o jurídicas, dedicadas a hacer actividades de comercio, las cuales brindan a la sociedad bienes o servicios, que satisfacen las necesidades de estas personas, por dicho proceso obtienen unos beneficios monetarios, en pro de cumplir los objetivos de la empresa, motivo por el cual es necesario una buena coordinación y organización que conlleve al buen manejo y funcionamiento de estos elementos.

Acorde con Thompson (2022), al ejecutar el funcionamiento de las empresas se deben tener en cuenta lineamientos como:

- Crear, ejecutar y dar a conocer a los miembros de la organización todos los elementos que componen la empresa.
- Concientizar a cada miembro de la empresa acerca de que la misma es una organización social, que se rige bajo normas las cuales deben de respetar y acatarse, como hacer sus tareas asignadas correctamente, cumplir con las políticas y normas en pro de la empresa, relacionarse efectivamente preservando un buen ambiente organizacional.

- Administrar adecuadamente cada recurso de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados utilizando los recursos adecuadamente.
- Orienta positivamente los diálogos que surgen en la empresa, debido a que cada conversación tiene su acción y efecto y se debe de tener muy claro, que si no son constructivas pueden generar problemas, por esto se tiene que vigilar constantemente.
- Incentivar los compromisos que contribuyen positivamente al progreso de la empresa, con el propósito de incentivar y motivar a los colaboradores de la organización cuando cumplen con sus compromisos adecuadamente, proceso que perfeccionara el ambiente dentro de esta misma.

Por otra parte, Thompson (2020), describe que las empresas se pueden clasificar según su sector en:

Empresas del sector primario: Dentro de estas se encuentran las que se dedican a extraer recursos naturales. La mayoría de las empresas involucradas son empresas de agricultura, ganadería, pesca y silvicultura, empresas de minería y extracción de recursos naturales, empresas de energía.

Empresas del sector secundario: En las cuales se localizan las organizaciones que se dedican a crear bienes tangibles utilizando materia prima del sector primario, de tal manera que transforme físicamente productos en otros. Este conjunto incluye empresas de construcción e industriales.

Empresas del sector terciario: En las cuales su principal recurso es la capacidad humana para la ejecución de actividades físicos o intelectuales como empresas de transporte, restaurantes, comercio, bancos, entre otras.

También se pueden clasificar según su propiedad del capital así:

Empresas privadas: Cuando la propiedad y el control se encuentra en mano de privadas.

Empresas públicas: Las cuales se encuentran el control del Estado y pueden ser de carácter Nacional, Provincial o Municipal.

Empresas mixtas: En estas se encuentran las empresas que poseen un manejo compartido entre los particulares y el Estado.

También se pueden clasificar por su ámbito de actividad en: locales, provinciales, regionales, Nacionales y Multinacionales.

Según su beneficio se clasifican en empresas con ánimo de lucro cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios y las empresas sin ánimo de lucro en las que sus excedentes retornar a la empresa para su expansión.

Por su forma jurídica: unipersonal, sociedad colectiva, cooperativas, comanditarias, sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad anónima.

Por economías de mercado: empresas de sociedad individual, sociedad colectiva, sociedad anónima.

Además, también se clasifican según su tamaño en:

- *Grandes Empresas:* las cuales cuentan con sus propias instalaciones y manejan capitales e inversiones grandes, además de contar con un gran número de colaboradores.
- *Medianas Empresas:* las cuales cuentan con sistemas y procedimientos automatizados, también cuenta con varios empleados que generalmente poseen sindicatos.

- *Pequeñas Empresas:* estas son independientes que no predominan en el mercado al que pertenecen, creadas para obtener rentabilidad y las personas que la conforman no exceden el límite.
- *Microempresas:* por lo general son de propiedad intelectual y su fabricación se da artesanalmente, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, su control y manejo es realizado por su propietario o encargado.

Las empresas en función de la naturaleza de su negocio según Fernández (2010), se pueden dividir en:

- *Empresas industriales:* las cuales se dedican a la compra de materias primas y otros aprovisionamientos, mediante un proceso de fabricación para que lleguen al cliente final
- *Empresas comerciales:* estas se encargan de vender productos que ya han sido previamente fabricados los cuales se denominan mercaderías, con la finalidad de adquirir un beneficio por la venta de dicho producto.

La monografía se aplica en las empresas comerciales, que como se define anteriormente se encarga de vender productos elaborados por otras empresas, complementada por Polo (2023), que en cualquier lugar donde se realice la compra y venta de bienes o servicios, se considera una empresa comercial. Dentro de este sector existen tres clasificaciones de las actividades comerciales que se realizan en estas empresas y según la cantidad de productos que ofrecen, estructuradas de la siguiente forma:

Estos negocios pueden ser mayoristas o minoristas.

Empresas mayoristas

En el escenario de los mayoristas, se encuentran los comerciantes que venden sus productos en cantidades significativas. Estas empresas también suelen dar a otras empresas comerciales u organizaciones industriales después de comercializar productos que luego serán fabricados.

Empresas minoristas

Las empresas minoristas también se conocen como comerciantes al detal porque venden sus productos en pequeñas cantidades, principalmente para los consumidores finales. Estos negocios suelen operar en público, ya sea en establecimientos físicos o virtuales, donde los clientes pueden comprar a distancia fácilmente.

Empresas mixtas

Muchas empresas comerciales trabajan en ambas modalidades, vendiendo por mayor al más grande y al detal al más pequeño, según las necesidades de sus clientes.

Comercio

La cuarta clasificación de las actividades comerciales se basa en el tipo de comercio en el que operan las empresas y sus actividades. Podemos mencionar las siguientes:

El comercio interno: se refiere al comercio entre personas que residen en el mismo país y están bajo la misma jurisdicción comercial.

El comercio exterior: se refiere a las transacciones comerciales entre dos naciones, en las que uno es el comprador y el otro es el vendedor.

El comercio electrónico: también llamado curso homologado de agente de aduanas, se refiere a la compra y venta de bienes o servicios a través de internet, ya sea en redes sociales o

páginas web como Temu, Amazon, AliExpress o Mercado Libre. Las empresas que tienen tiendas físicas también pueden abrir una tienda virtual para aumentar las ventas y aumentar su reconocimiento.

5.2.Marco Legal

Conociendo lo relevante que es clima laboral dentro de las organizaciones y el impacto que causa al desempeño de las actividades de sus colaboradores, es importante identificar las diferentes leyes, normas, decretos, que lo delimitan.

Principalmente rige la Constitución Política, que en su artículo 25 se estipula: el trabajo es considerado un derecho y una responsabilidad social y cuenta con la protección especial del Estado en todas sus convenciones. Además de que toda persona tiene derecho a una actividad en condiciones dignas y justas dentro de las organizaciones (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Este artículo subraya la importancia de que el desempeño no solo sirva como un medio de sustento, sino también como una vía para el crecimiento personal y profesional de los individuos. El derecho a condiciones laborales justas implica que los trabajadores deben contar con un ambiente seguro, recibir una remuneración adecuada y disponer de beneficios que les permitan realizar sus tareas sin poner en riesgo su salud o bienestar.

Con este compromiso, el Estado busca crear un entorno laboral en el que cada persona pueda contribuir a la sociedad y, al mismo tiempo, ser reconocida y protegida por su esfuerzo. Este enfoque fomenta una cultura de respeto y equidad en todas las organizaciones, reforzando el valor del trabajo como una actividad fundamental para el crecimiento personal y la cohesión social.

Esta protección asegura que cada individuo, independientemente de su procedencia o estatus, pueda llevar a cabo su actividad en condiciones que salvaguarden su salud física y mental, además de su crecimiento personal y profesional. Además, se persigue garantizar que, en todas las entidades, tanto públicas como privadas, se ofrezcan oportunidades laborales equitativas, donde se aprecien las capacidades y el empeño de las personas.

De este modo, el artículo 25 reafirma el compromiso del Estado con la creación de un entorno laboral equitativo, donde los derechos de los trabajadores no solo son reconocidos, sino también respaldados activamente para que puedan desenvolverse plenamente como individuos y como miembros de la sociedad, tratados justamente.

Además, en el Ministerio del Trabajo (1951), emite el Código Sustantivo del Trabajo, en el artículo 25 identifica la importancia de las relaciones laborales basadas en un contrato laboral que puede ser de tipo verbal o escrito, por el simple hecho de que una persona preste un servicio bajo la subordinación de otra, a cambio de una remuneración, dando a conocer los derechos y protecciones de los que estas personas gozan evitando así posibles abusos.

Estos artículos resaltan la importancia de la labor, bajo diferentes lineamientos que buscan proteger a los trabajadores dentro del marco legal, con el óptimo acatamiento de las condiciones pactadas, para con ello asegurar un trato razonable y equitativo en su entorno laboral.

El Congreso de Colombia (2006), emite la Ley 1010 que adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. En la cual se da claridad a todas las conductas realizadas por los jefes, superiores o algún miembro de la organización, hacia los trabajadores de la organización que genere miedo,

intimidación, terror o angustia, que pueda generar un daño laboral o que ocasione desmotivación o la renuncia del cargo (Aguilar, et al, 2012).

Dentro del acoso laboral se encuentran los siguientes factores:

- *Discriminación*: Raza, género, edad, religión, orientación sexual, entre otras.
- *Inequidad laboral*: el mismo trabajo con salarios diferentes y funciones diferentes, preferencia por permisos, licencias y vacaciones.
- *Persecución laboral*: múltiples denuncias disciplinarias y amenazas injustificadas de despido.
- *Maltrato laboral*: descalificación profesional, agresión física, verbal, psicológica, mensajes insultantes, llamadas, correos electrónicos y mensajes anónimos
- *Entorpecimiento laboral*: exigencias desproporcionadas para la labor encomendada, cambios bruscos de lugar de trabajo sin razón alguna, falta de herramientas e información para el cumplimiento de las funciones.
- *Desprotección laboral*: no brindar los elementos necesarios para efectuar una actividad que atente contra la integridad física.

Finalmente, es evidente que esta ley brinda protección a los trabajadores para evitar efectos físicos, mentales y psicosociales que pueden afectar su vida personal y laboral, con el fin de evitar estas situaciones y fortalecer el bienestar general.

En el artículo 24 del Decreto ley 1567 de 1998 , se puede encontrar que en cuanto al área de calidad de vida laboral en empleados públicos, la cual será manejada mediante programas que controlen y manejen las diferentes eventualidades que se puedan presentar como también las condiciones que se encuentran en la vida laboral de los trabajadores, de modo que éstas se

realicen óptimamente garantizando plena satisfacción para un buen progreso personal y organizacional (Presidente de la República de Colombia, 1998).

Además, en el artículo 25 de este mismo decreto se destacan los proceso de Gestión de los Programas de Bienestar, en los cuales se debe tener en cuenta para su ejecución, la identificación de las necesidades de los trabajadores y su familia, para conocer los aspectos más importantes y diseñar el programa o proyecto con su plena cobertura institucional, de manera que se pueda ejecutar con los mecanismos y entes encargados con la finalidad de solucionar los problemas que se presentan, en este proceso se deberá llevar un seguimiento de control y evaluación que permita su continuidad. En este mismo decreto en el artículo 26 se encuentran los programas de incentivos, estos deben de forjar un reconocimiento a los resultados del desempeño de los trabajadores, creando condiciones óptimas que los motiven a ejecutar sus actividades a cabalidad (Presidente de la República de Colombia, 1998).

Resolución No.0312 del 13 de febrero de 2019. Estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, en los cuales se encuentran establecidos los criterios que protegen la seguridad y salud de los trabajadores, entre los más relevantes están conformar y garantizar el funcionamiento del comité de convivencia laboral, de acuerdo con la normatividad vigente, y complementando esta resolución nos encontramos con el artículo 1° de la Ley 1562 de 2012, Sistema General de Riesgos Laborales el cual busca proteger y atender a los empleados de las posibles consecuencias de enfermedades y accidentes que puedan ocurrir en la ejecución de sus actividades dentro de la organización, además de estar atento a la prevención de accidentes, enfermedades y óptimas condiciones de trabajo (Ministerio del Trabajo, 2019).

Este sistema no solo busca responder ante los incidentes que ya ocurrieron, sino que también enfoca sus esfuerzos en la prevención, promoviendo prácticas y políticas que minimicen los riesgos y mejoren las condiciones laborales. Así, se busca no solo atender a los trabajadores cuando ya hay un problema, sino anticiparse, reduciendo al máximo las situaciones de peligro y promoviendo un ambiente laboral donde la salud y seguridad de cada individuo sean una prioridad, generando una sensación de bienestar y forjando un óptimo y mejor cumplimiento de las actividades que se van a ejecutar dentro del rol establecido dentro de la organización.

El Congreso de Colombia (2004), emite la ley 590 de 2004 que en su Artículo 1°. tiene por objeto, promover y efectuar mercados muy competitivos, motivo por el cual se debe fomentar la creación y operación constante de una gran cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), que enaltezcan este sector, en su Artículo 2°, En lo que respecta al sector de las microempresas estas deben regirse a los siguientes lineamientos:

- Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores.
- Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En el artículo 5°, se refleja los entes que regulan y controlan este sector que son: el consejo superior de microempresa, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico. Este consejo es responsable de supervisar y orientar la ejecución de políticas y estrategias que fortalezcan el sector, así como de coordinar esfuerzos con otras entidades gubernamentales para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

El Consejo Superior de Microempresa no solo cumple una función reguladora, sino que también actúa como un puente entre el gobierno y el sector empresarial. A través de su labor,

promueve iniciativas que buscan facilitar el acceso de las MiPymes a servicios de capacitación, financiamiento, asesoría técnica y recursos tecnológicos. Además, el consejo se encarga de monitorear el impacto de las políticas implementadas, valorando su efectividad y proponiendo ajustes cuando sea necesario para responder a las cambiantes necesidades de las empresas.

Este enfoque permite que el Consejo Superior de Microempresa actúe como un catalizador para el crecimiento del sector, facilitando la adaptación de las MiPymes a un entorno económico competitivo y en constante evolución. En conjunto con otras entidades, busca reducir los obstáculos que enfrentan estas empresas y fomentar un ecosistema que impulse su formalización, sostenibilidad y capacidad de innovación, contribuyendo al crecimiento económico del país en su conjunto.

Dentro del artículo 7°. modificado por el art. 6, ley 905 de 2004, se encuentra las entidades estatales brindan atención a las pequeñas y medianas empresas (MiPymes). las entidades estatales que constituyen los consejos superiores de pequeña y mediana empresa y de microempresa tienen la responsabilidad de dirigir y diseñar las políticas enfocadas en las MiPymes, sin afectar la dirección y diseño de las mismas.

Estas políticas deben contemplar diferentes áreas de apoyo, tales como el acceso a financiamiento, la capacitación empresarial, la innovación y tecnología, y la inserción en cadenas productivas, entre otras. Además, se espera que estas entidades implementen estrategias que permitan una mayor formalización y estabilidad de las MiPymes, facilitando su participación en los mercados nacionales e internacionales sin comprometer la estructura y la dirección de las políticas establecidas.

De igual modo, las entidades estatales juegan un rol fundamental en el fomento de un entorno favorable para las MiPymes, impulsando su sostenibilidad y contribuyendo a la generación de empleo y al fortalecimiento del tejido empresarial en el país. Las políticas dirigidas a este sector buscan, además, reducir las barreras que enfrentan las pequeñas y medianas empresas, promoviendo un progreso inclusivo y equilibrado que impacte positivamente en la economía y en la calidad de vida de las comunidades en las que operan. La formalización es un proceso gradual que abarca múltiples aspectos: apertura, insumos, producción, comercialización e impuestos, forjando si las bases de una estructura sólida de sí misma, que le permitirán un óptimo funcionamiento, evitando a su vez problemas legales.

El Documento COMPES 3956 (2019), de la Política de Formalización Empresarial, establece que “la formalidad es una condición que se le atribuye a los negocios que cumplen con la normativa vigente que les aplique obligatoriamente para efectuar una actividad económica lícita” (p.9), además se amplía el concepto de la formalidad empresarial como un proceso gradual y multidimensional que incluye dimensiones de constitución de entrada, de insumos o factores de producción y legalidad tributaria. La política se aprobó con el objetivo de aumentar la formalidad empresarial en la economía del país a través de medidas que mejoren la relación beneficio costo de tener una empresa legalmente establecida.

La política fue aprobada con el objetivo de promover un aumento en la legalización empresarial dentro de la economía nacional mediante la ejecución de medidas que optimicen la relación entre beneficios y costos de operar una empresa legal. Estas medidas buscan incentivar a las empresas a integrarse plenamente en el marco regulatorio, contribuyendo no solo a la estabilidad económica de las mismas, sino también al crecimiento de una economía más robusta

y estructurada. Con estas estrategias, el gobierno pretende reducir la informalidad en los negocios, facilitando un entorno que promueva la competitividad, el crecimiento económico y la equidad en el sector empresarial.

6. Metodología

El estudio se realiza como una monografía, la cual se define por Torres (2013), como un documento escrito fundamentado en un estudio detallado de un tema en particular que se describe y comunica a las personas interesadas. Como lo es también para Corona (2015), quien se refiere a un texto académico que surge de una investigación documental y se utiliza en el ámbito educativo para dar cuenta del estado de conocimiento de una materia específica que propone un examen intensivo de esta misma, con la función de comunicar claramente. Lo concreta como un documento que muestra, demuestra y argumenta la realidad científica de un hecho con evidencia lógica y razonable, a través de otros hallazgos relacionados con el tema estudiado.

Por otra parte, dentro de los tipos de monografías según Corona (2015), se encuentran las de compilación: en estos casos, el escritor examina lo que otros autores han escrito sobre el tema. Después de presentar varios puntos de vista, da su perspectiva personal sobre el tema después de una revisión exhaustiva. Una monografía de investigación puede abordar un tema poco investigado. Para llevar a cabo la investigación, es necesario conocer lo que ya se ha escrito sobre el tema y presentar una perspectiva innovadora. El uso de una monografía de análisis de experiencias es común en carreras que implican prácticas o ejercicio profesional. Se examinan experiencias, se sacan conclusiones, se comparan y se presenta una perspectiva personal. por otra parte, para en la Enciclopedia Humanidades (2023), se establecen los tipos de monografías, de acuerdo al tratamiento de la materia abordada, pueden distinguirse tres:

- *Monografía de compilación*: “Leer las de las fuentes disponibles sobre el tema y proporcionar una visión crítica de las referencias” (párr.24)

- *Monografía sobre el trabajo de investigación*: “Realiza una investigación original sobre un tema con el objetivo de organizar lo ya mencionado y examinar las tendencias más actuales” (párr.25).
- *Monografía análisis de experiencias*: “Repasa una variedad de experiencias que se organizan para llegar a conclusiones, hacer cotejos y organizar un análisis crítico de las temáticas involucradas” (párr.23)

De acuerdo a lo anterior, esta monografía se realiza bajo la modalidad de tipo investigativo, puesto que permite elaborar investigación sobre el clima laboral, puntualmente en el sector Centro Comercial la Esmeralda de la ciudad de Popayán, para identificar el impacto del ambiente de trabajo en las microempresas a estudiar y determinar los diversos aspectos acordes con el análisis de los diferentes autores.

6.1. Metodología

La metodología a aplicar es cualitativa, Molano et al. (2021), establecen que se centra en una contribución novedosa para diversas ciencias como lo son: sociales, psicología, gramática, antropología, historia, demografía, entre otras. En este método no se logran obtener resultados contables, como usualmente sucede en la ejecución de la investigación científica. En la monografía se efectúa un proceso técnico de observación, que arrojan resultados de tipo descriptivo, generando facilidad de comunicación con los entes involucrados, otorgando una relación horizontal, Proporcionando una descripción y análisis más complejo de los entes investigados, su diversidad en los datos obtenidos genera diferentes conclusiones que logran generar nuevos procesos de investigación.

Se elige para esta monografía la metodología cualitativa con la finalidad de conocer los diversos factores que rodean el clima laboral con el objetivo de analizar e identificar los factores e impactos que genera el ambiente dentro de las empresas del sector comercial, además de las implicaciones que causan en el desempeño, productividad y competitividad organizacional, mediante el proceso de conocer sus características, lineamientos, métodos implementados, modos de mando, procesos, culturas y demás cualidades que aportaran aspectos importantes para poder determinar y llegar a las conclusiones más acertadas, que por ende logren generar un documento muy atractivo e interesante para los lectores.

6.2. Método de Estudio

La investigación descriptiva es la más pertinente para la monografía, que según Guevara et al. (2020), describe un tema, entorno a todo lo que lo rodea, generando resultados reales y concisos, además identifica, analiza y da resultados del ambiente actual de la empresa. El método se realiza bajo desenlaces absolutos o cómo una persona, grupo o cosa se manejan en el mundo actual.

Para esta monografía se utiliza el enfoque descriptivo, que busca analizar las diferentes cualidades entorno a los factores e impactos que posee el clima laboral dentro de las empresas comerciales, y la forma en cómo se llevan estos procesos, las decisiones y el comportamiento de los miembros dentro de la organización en cuanto a la ejecución de sus actividades. Para ello, se deben aplicar los correspondientes instrumentos dentro de estas empresas, para efectuar un análisis detallado de la información obtenida y concluir claramente cuál es el entorno organizacional que se profesa dentro de estas, además de las diferentes características que lo rodean, para con ello finalmente poder brindar estrategias de cambio, que al aplicarlas logren

aumentar su competitividad y por ende alcanzar sus objetivos finales, generando valor y posicionamiento.

6.3. Muestra

En la monografía de investigación, se elige un sector relevante de la ciudad de Popayán para ser analizado, de tal modo, que conociendo la influencia que poseen diversos sectores en esta zona, se decidió examinar el Centro Comercial la Esmeralda, ubicado en el barrio de su mismo nombre, en la comuna 8 de la ciudad en mención, la cual posee largos años de trayectoria en el mismo sitio y en la que se ostentan diferentes actividades empresariales tales como: comercio de ropa, celulares, jugueterías, cacharrerías, librerías, carnicerías, entre otras, además de ofrecer algunos servicios como lo son restaurantes, sastrerías, técnicos de celulares, entre otros, que la posicionan como un lugar diverso y de fácil acceso por estar ubicado en una zona muy central de la ciudad, para las personas que deseen adquirir algún bien o servicio.

Por otra parte, conociendo el lugar se decide escoger empresas de tipo comercial dentro de este sitio, aquí se eligió el comercio más representativo del sector, las cuales fueron: venta de celulares, venta de ropa y cárnicos. Para seleccionar las empresas, se asistió al sitio con el fin de hablar con los propietarios de los negocios y solicitar el permiso de ejecutar la labor en sus empresas, pero como el sector es tan comercial y tiene afluencia de mucho público, fue difícil conseguir el permiso de las empresas.

Además, se tuvo en cuenta que cada lugar contara con su documentación en legalidad, que llevara más de 5 años en la ejecución de sus labores y que tuviera más de tres trabajadores. Sin embargo, se encontró que las empresas legalmente constituidas son muy pocas, los celulares de los cuales existen 30 negocios, solamente 10 son legales, en la comercialización de ropa se

encuentran 25 negocios y de éstos 8 tienen en regla su documentación y respecto a los establecimientos cárnicos se encontraron 20, de las cuales 14 están legalmente constituidos, se evidencia en los cárnicos mayor necesidad de tener sus negocios con todos los documentos legales, porque comercializan alimentos y son más monitoreados por la superintendencia, de no tener los papeles en orden, no pueden comercializar el producto. Las microempresas de cárnicos que no tienen sus papeles al día, se surten de las que, si están legalizadas, a este proceso ellos lo denominan “romanear”.

En definitiva, se logra obtener la colaboración de 3 empresas comerciales de celulares, 2 de ropa y 4 de cárnicos (res, cerdo, pollo, pescado), que son: Fcell Popayán, Servicell, Container Tecnología, Mauras sport, Nueva moda A y M, Fama la Caucana G y G, Fama la Quinta, Fama la Reina y Avícola Lula.

6.4. Técnicas para la Recolección de la Información

Con respecto a los instrumentos que forjan la ejecución de la monografía, se encuentra que inicialmente se realiza una investigación exhaustiva en bases de datos, documentos, libros, artículos, entre otros, que aportan conocimientos sobre el clima laboral y los factores que lo rodean, además de leer y analizar estudios previos realizados por otros autores en torno al tema objeto de investigación, con el la finalidad de crear las bases teóricas, por tal motivo se utiliza una Matriz de Revisión Sistémica de autores en la cual se encuentra detallada toda la investigación de cada una de las fuentes que se usan en este documento.

Seguidamente se diseña una entrevista, la cual para Feria et al. (2020), esta se describe como una técnica empírica, que se fundamenta en la comunicación interpersonal que se forja entre la persona encargada de ejecutarla y las personas o el objeto de estudio, con la finalidad de

obtener resultados de tipo verbal a las preguntas que se han establecido en dicho proceso y que tienen como objetivo dar respuesta al problema planteado. Por lo anterior, se aplicara una entrevista semiestructurada a los 9 propietarios de las empresas elegidas y nombradas anteriormente, para complementar la información se aplica un cuestionario diseñado por medio de Google forms que mide en escala de Liker, el cual se realiza a los colaboradores de los negocios estudiados, con la finalidad de identificar sus opiniones y actitudes más relevantes. Es importante determinar que, aunque la escala de Liker se utiliza esencialmente en investigaciones cuantitativas, en este caso se aplica de forma cualitativa, puesto que se usa para complementar el estudio, y ofrece ventajas como una rápida aplicación, es fácil de responder, permite grados de valor y obtiene datos cuantitativos que pueden analizarse fácilmente (Machuca Yaguana, et al., 2023)

La escala de Liker, según Sandoval (2004), mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones (p.85):

1. Los métodos de mando. La forma como se aplica el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se proponen para motivar a los colaboradores y satisfacer sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. Los diversos tipos de comunicación que se pueden dar en la empresa, y el modo como la aplican.
4. Las características de los procesos de influencia. La relevancia de los cargos y la interacción con los trabajadores para definir los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se fundamentan las decisiones, y la distribución de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. Definición del sistema de fijación de objetivos empresariales.
7. Las características de los procesos de control. Aplicación y distribución del control entre los niveles organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la capacitación deseada.

Con la escala de Liker se formulan las preguntas del cuestionario para obtener la información del ambiente organizacional en las empresas de forma cualitativa, por parte de los trabajadores.

En la construcción de la entrevista y encuesta se determinan unas variables importantes como comunicación, satisfacción laboral, liderazgo, motivación, colaboración, toma de decisiones, planeación, puestos de trabajo, control, evaluación y crecimiento personal, resultantes de la revisión del marco teórico.

Se realiza la prueba piloto a cuatro personas, tanto de entrevistas como de encuesta, con la finalidad de identificar correcciones, de las cuales se obtuvo que en algunas preguntas se observa que el lenguaje no es muy comprensible para ellos y se sugiere colocarlo con palabras más comprensibles, se solicita quitar algunas preguntas que al parecer se pueden repetir, y porque son muchas preguntas. Se acogen las correcciones para acondicionar la entrevista y la encuesta.

6.5. Fuentes Primarias y Secundarias

La fuente de información, difunden y establecen el origen digital o físico, que en la monografía es una herramienta para el conocimiento de las fuentes, y se componen de fuentes primarias y secundarias (Cruz, 2019):

Fuentes Primarias:

De las fuentes primarias se obtiene la información directamente de un tema puntual para la monografía, se recolecta datos de las entrevistas con los dueños de las microempresas seleccionadas, de cuestionarios aplicados a sus colaboradores, y los documentos obtenidos de las empresas, y de documentos de autores sobre el tema de clima organizacional en las microempresas.

Fuentes Secundarias

Se involucran fuentes escritas existentes sobre el tema objeto de investigación, encontradas en bases de datos científicas como artículos científicos, libros, tesis, y bases de datos como Google Académico, repositorio, Redalyc, Scopus, repositorios de universidades para obtener informes de trabajos de grado, entre otros.

Revistas: Revista Latinoamericana de Difusión Científica, Investigación Valor Agregado, Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences, Revista Venezolana de Gerencia, Espíritu Emprendedor TES, Estudios Gerenciales, Investigación en Educación, Revista Cubana de Investigaciones, Revista de Investigación en Administración e Ingeniería, Didáctica y Educación, Cuadernos de Administración, Económicas CUC, RECIMUNDO, Semilla más de Saber, Revista del departamento de Ciencias Sociales, Visión de futuro, Educación, Política y Valores, Environmental Science, Business, Cuadernos Latinoamericanos de Administración,

Espacios, Investigación Administrativa, Revista Psicología Organizacional e Trabalho, información tecnológic, Colección Académica de Ciencias Estratégicas, Scientia et Technica, Hitos de Ciencias Económico Administrativas, Review of Psychology, Cuadernos de Administración

Repositorios de universidades: Repositorio universidad Sergio Arboleda, Universidad Nacional de Cuyo, Fundación Universitaria de Popayán, Universidad Cooperativa de Colombia Campus Popayán, Universidad San Buenaventura Cali, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Universidad EAN, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, , Fundación Universitaria de Popayán, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad Católica de Pereira, Universidad Católica de Cuenca, Unidades Tecnológicas De Santander, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad César Vallejo, Universidad Nacional de la Matanza, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Libros: Constitución Política de Colombia, gestión estratégica del clima laboral, Comportamiento Organizacional, Introducción a la teoría general de la administración, Contabilidad de costos: conceptos elementales, Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Clima Laboral. Madrid, Comportamiento organizacional

Sitios Web: función pública, Boletín Científico De Las Ciencias Económico, DANE, Departamento Nacional de Planeación, Cámara de Comercio del Cauca, Books. Google, Ministerio del Trabajo, Personio.es, Euroinnova, slideshare, Sesame HR, Solisurdiain, Nuevatribuna, Promonegocios.

En la monografía se examinaron revistas científicas, trabajos de grado, libros y otras fuentes, que su cantidad se relaciona a continuación:

Tabla 4

Fuentes Consultadas

Fuentes	Cantidad
Artículos de revistas científicas	29
Trabajos de grado, monografías en repositorios	21
Libros	9
Demás fuentes	19
Total, de fuentes consultadas	78

Nota: Fuente elaboración propia de la monografía (2024)

Se tuvo la necesidad de hacer consultas e investigaciones, para recopilar la información suficiente para la elaboración de la monografía, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Matriz de Autores

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Monografía	Equipo editorial Enciclopedia Humanidades	2023	https://humanidades.com/monografia/	Monografía
Gestión estratégica del clima laboral.	Bordas Martínez.	2016	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamientoorganizacional._La_dinamica_en_l	Clima laboral en empresas

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
			asorganizaciones.pdf	
Comportamiento Organizacional	Chiavenato	2009	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf	Clima laboral en empresas
Introducción a la teoría general de la administración	Chiavenato		https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf	Clima laboral en empresas
cruz	Cruz.	2019	Doi: https://doi.org/10.29057/icea.v8i15	Clima laboral en empresas
Contabilidad de costos: conceptos elementales.	Culcay, Vélez.	2022	https://sga.uteq.edu.ec/media/evidenciasiv/2022/11/23/evidencia_articulo_2022112316269_QVdmc3G.pdf	Aspectos financieros en empresas que afectan el clima laboral
Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta	Hernández, S. R., & Mendoza, T. C.	2018	http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf	Metodología cualitativa
Clima Laboral.	Jaume, T. F.	2018	http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf	Clima laboral en empresas
Comportamiento organizacional	Robbins, S. P., & Judge, T. A.	2017	https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizational-13a-ed-	Clima laboral en empresas

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
			_nodrm.pdf	
Constitución Política.	Asamblea Nacional Constituyente	1991	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125	Derecho a crear empresa
Análisis E Implicaciones De La Ley 1010 De 2.006 En Colombia	Aguilar, P. I., Cano, o. S., Osorio, E. D., & Rodríguez, C. L.	2012	https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/979/Analisis%20e%20implicaciones%20de%20la%20ley%201010.pdf?sequence=4&isAllowed=y	microempresas
¿Puede influir el clima laboral en la productividad?”	Bernardo, B. B.	2011	https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimallaboralproductividad.pdf	Clima laboral y productividad
Fortalecimiento de las Siete Dimensiones del Clima Laboral en los Colaboradores de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, a Través de Estrategias de la Psicología Organizacional, Durante El Periodo Académico 2023	Bohojorge, M. L.	2023	https://unimayor.edu.co/web/imagenes/TalentoHumano/2023/informes/INFORME_CLIMA_ORGANIZACIONAL_2023.pdf	Clima laboral
Desarrollar estrategias para el mejoramiento continuo de la medición del clima organizacional en la “Industria Licorera del Cauca” primer	Díaz, M. D.	2022	https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/98e24be7-abf7-446c-aa73-8ca7170ef711	Clima laboral

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
período 2022. I				
Factores del clima organizacional que influyen en el compromiso de los empleados para la certificación con la norma técnica colombiana 6001 en una microempresa del sector industrial de la ciudad de Cali - Colombia.	Ferrer, B. J.	2010	https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/56df97c1-6cbd-49b4-9829-406a5a03c247/content	Clima laboral
Desempeño laboral en las MiPymes.	Flores, H. D., Martínez, A. L., & Flores, H. B.	2020	https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15173/2/15173.pdf	Clima organizacional en microempresas
Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021	Gómez, Z. L., Varón, S. E., & Mejía, O. S.	2022	https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11925	Clima organizacional en microempresas
Estudio de la Percepción del Clima Organizacional dentro de la Empresa Agrosavia Sede Popayán.	Jiménez, A. O., Gómez, Q. S., González, M. A., Chiquito, G. D., & Reyes, B. J.	2023	https://repository.unad.edu.co/handle/10596/58690	Clima organizacional en microempresas
El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en PyMES de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia.	Jordán, B. S.	2020	https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9942?locale-attribute=en	
Caso De Estudio:	Latorre, G.	2021	https://repositorio.ulima.edu.pe/bi	Clima

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Factores Que determinan La Rotación Del personal En Los Centros De atención Al Cliente En Una Empresa de Telecomunicacion es.	L.		tstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%c3%b3n-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y	organizacional en microempresas
Análisis documental sobre el impacto del clima organizacional en los colaboradores de ocho empresas en la ciudad de Popayán, según revisión de estudios de caso de la Especialización de Gerencia del talento humano de la Fundación Universitaria de Popayán.	López, C. K., & Anacona, Q. M.	2023	https://fupvirtual.edu.co/repositorio/s/repositorio/item/13574	Clima organizacional en microempresas de Popayán
Estrategias de medición del clima laboral y su impacto en los resultados. Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas,	Mejía, M. P., & León, M. M.	2021	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667448/Mej%c3%ada_MP.pdf?sequence=14&isAllowed=y	Clima organizacional en microempresas
Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y	Morales, C. G.	2020	https://repositorio.ucp.edu.co/entidades/publication/1689eafb-0e8f-4938-ad5d-b05dd1138268	Clima organizacional y satisfacción laboral

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
desarrollo humano.				
Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón cuenca.	Pacheco, G. J., & Landy, C. V.	2024	https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f3fbc32-02ec-4e45-9774-938f84891b63/content	Clima organizacional en microempresas
Análisis del impacto del clima organizacional en las microempresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga	Quintero, C. L., Peña, T. D., & Márquez, V. J.	2022	http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10680	Clima organizacional en microempresas de Colombia
Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.	Salazar, A. E., & Arias, C. L.	2019	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y	Clima organizacional en microempresas
Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa.	Tapia, K.	2011	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2911/1/T1035-MBA-Tapia-Optimizaci%3%b3n.pdf	Clima organizacional en microempresas
Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional del	Tello, Y.	2019	https://hdl.handle.net/20.500.12692/38091	Clima organizacional en microempresas

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Centro Del Perú, Huancayo–2019				
Pautas para hacer una monografía. Informe Metodológico, Universidad Nacional de la Matanza, Buenos Aires, Argentina.	Torres, S.	2013	https://tuaulavirtual.educatic.una.mx/pluginfile.php/1239675/mod_resource/content/1/Pautas_para_hacer_una_monografia.pdf	Clima organizacional en microempresas
Gestiona de Calidad Bajo el Enfoque de la Cultura de Colaboradores y su Clima Laboral en MiPymes del Sector Comercio, Rubro Materiales de Construcción, en el distrito de Chimbote, Año 2016	Villanueva, S. C.	2016	https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/353/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Clima organizacional en microempresas
Impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Trabajo de Titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG	Viteri, C. I.	2022	http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1763/Impacto%20de%20clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Clima organizacional en microempresas
Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Congreso de Colombia.	2006	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843	Clima organizacional en microempresas
Formalización empresarial. Política de	Documento Compes 3956	2019	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Compes/Econ%C3%B	Formalización de empresas

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Formalización Empresarial.			3micos/3956.pdf	
Colombia en cifras: Economía del Cauca. Informe Regional.	DANE.	2022	https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-departamentos-ciudades/220311-InfoDANE-Cauca-panorama-socioeconomico.pdf	Microempresas en Popayán y el Cauca
Estudios Económicos De Las Zonas Departamento Del Cauca. Popayán: Cámara de Comercio del Cauca.	Dorado, G. D., Córdoba, H. L., & Becerra, C. C.	2024	https://cccauca.org.co/camara-web/_lib/file/doc/gestor_contenido/modulo_2/submodulo_34/documentos/ESTUDIO%20ECONOMICO%202023.pdf	Microempresas en Popayán y el Cauca
Ley 905 de 2004. "Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones	El Congreso de Colombia.	2004	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672	
Trabajo en equipo	Ezequiel, A.- E., & Aguilar, M. J.	2001	https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+equipo&ots=dOtIjL8wmA&sig=0Z2FabuJ_NvGc4vj1BNMDBNTE2Q#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false	Clima organizacional y trabajo en equipo

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Logística Comercial	Fernández, L. R.	2010	https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8Iz1a8iFGCgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+son+comerciales+&ots=M8qcx5GYiz&sig=r7Ueh7fXN_65RoWNfFHe40oZlRw#v=onepage&q=que%20son%20comerciales&f=false	Empresas comerciales
Código Sustantivo del trabajo. Lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores	Ministerio del Trabajo.	1951	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Codigo/30019323	Trabajo en Colombia
Resolución No.0312 del 13 de febrero de 2019. Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”,	Ministerio del Trabajo.	2019	https://www.mintrabajo.gov.co/documentos/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+de+la+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf	Seguridad en el trabajo
Clima laboral: impacto y gestión en la productividad empresarial.	Personio.	2020	https://www.personio.es/glosario/clima-laboral/	clima laboral
Euroinnova	Polo, C.	2023	https://euroinnova.com/blog/como-se-clasifican-las-actividades-comerciales	clima laboral
Decreto Ley 1567 de 1998. Sistema nacional de capacitación y el Sistema de estímulos para los empleados del Estado.	Presidente de la República de Colombia.	1998	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246#:~:text=ART%C3%8DCULO%2024.,desarrollo%20personal%20profesional%20y%20organizacional.	clima laboral
Slideshare.	Rojas de		https://es.slideshare.net/MirkoVla	clima laboral

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
	Gracia, M. M.		dimirCachaAl/la-empresa-su-entorno	
Clima laboral: ¿Cómo afecta a la productividad en el trabajo?	Sesame HR.	2023	https://www.sesamehr.co/blog/productividad/como-afecta-el-clima-laboral-a-la-productividad/	clima laboral
Generación y Evaluación de Proyectos. Obtenido de Definición y Clasificación de Empresa:	Solisurdiain.	2011	https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/	Clasificación de empresas
Nueva Tribuna. Recuperado el 5 de septiembre de 2024, de ¿Qué es una Empresa y Quién es Empresario?:	Termes, R.		https://www.nuevatribuna.es/media/nuevatribuna/files/2013/05/20/guatemala.pdf	clima laboral
Tipos de empresas.	Thompson, I.	2020	https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html	Clasificación de empresas
Concepto de empresa.	Thompson, I.	2022	https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html	empresa
Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PyMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia	Antequera, A. R., Ramírez, M. R., Santamaria, R. M., & Cano, P. D.	2022	https://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/55	Empresas en Colombia
El desempeño laboral desde una perspectiva.	Bautista, C. R., Cienfuegos, F. R., & David, A. P.	2020	https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788	Desempeño laboral
Defining Small	Berisha, G.,	2015	https://www.scirp.org/reference/re	Mipymes

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
and Medium Enterprises: a critical review. .	& Shiroka, P. J.		ferencespapers?referenceid=3546040	
Clima organizacional en las PyMES del sector comercio de la ciudad de Ayacucho.	Bravo, R. L., Egusquiza, R. M., Ruiz, C. M., & Nugent, M. A.	2023	https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39396	clima laboral en empresas
Clima Laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un super mercado de Tungurahua.	Caiza, Y. E., Ortega, N. W., & Arcos, A. A.	2022	https://www.studocu.com/bo/document/instituto-tecnico-escuela-superior-de-administracion-de-empresas-de-la-paz/administracion-de-empresas/clima-laboral-en-la-organizacion-en-la-empresa-de-produccion-laboral/99812862	clima laboral en empresas
Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional	Cardona, E. D., & Zambrano, C. R.	2014	http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n131/v30n131a10.pdf	clima laboral en empresas
Gestión del desempeño en las organizaciones educativas.	Chávez, E. A.	2014	https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Garc%C3%ADa%20(2011)%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.	clima laboral en empresas
Uso e importancia de las monografías.	Corona, L. J.	2015		monografía
Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar	Daza, R. M., Daza, P. M., & Pérez, O. A.	2017	https://revistas.udel.edu.co/aibi/article/view/1715/1905	clima laboral en empresas

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica?	Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. s.	2020	https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf	Encuesta
Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.	García, S. M.	2009	https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf	clima laboral en empresas
Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán - Colombia.	Gómez, S. A., Sarmiento, C. J., & Fajardo, H. C.	2016	http://dx.doi.org/10.17981/econcu.c.37.1.2016.07	Mercado laboral de Popayán empresas
Metodologías de investigación educativa	Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N.	2020	10.26820/recimundo/4.	Metodología cualitativa
Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica.	Molano, R. M., Valencia, E. A., & Valencia, P. M.	2021	https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314/178	Metodología cualitativa
Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones.	Monterroso, E.	2016	https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-minatitlan/tecnologia-de-los-materiales/articulo-competitividad-y-estrategia-monterroso/36222465	Clima laboral y competitividad
El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional.	Montoya, A. C., & Boyero, S. M.	2016	http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082016000200001&script=sci_arttext	Clima laboral y talento humano

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.	Mora, R. J., & Mariscal, R. Z.	2019	Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.	Clima laboral y satisfacción laboral
Climate studies and associated best practices to improve climate issues in the workplace.	Nair, R.	2006	https://www.semanticscholar.org/paper/Climate-studies-and-associated-best-practices-to-in-Nair/768d34e6dc85b143812dc92c854b890d3bf27ae1	Clima laboral
El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.	Pilligua, L. C., & Arteaga, U. F.	2019	https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686	Clima laboral
Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología	Prada, R., Rueda, M. J., & Ocampo, P. C.	2020	10.48082/espacios-a20v41n45p06	Clima laboral
El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta	Ramírez, C. Á., & Domínguez, A. L.	2012	https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf	Clima laboral
Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral.	Ramírez, R., & Nazar, G.	2019	https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517	Clima laboral y desempeño
Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria	Romero, S. D., Pertuz, V., & Orozco, A. E.	2020	http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021	Clima laboral
Satisfacción laboral y	Salazar, M. L., & Ospina,	2019	https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.1191	Clima laboral y desempeño

Título	Autor (es)	Año de publicación	Link	Palabras clave
desempeño	N. Y.		2/9384/Satisfacci% c3% b3n% 20laboral_ desempe% c3% b1o.pdf?sequence=1 &isAllowed=y	
Innovación Empresarial: Factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia	Saldarriaga, S. M., Guzmán, G. M., & Concha, C. E.	2019	https://www.redalyc.org/journal/290/29063446008/html/	Clima laboral y desempeño
Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.	Sánchez, T. M., & García, V. M.	2017	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007	Clima laboral y desempeño
Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional.	Sandoval, C. M.	2004	https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r_s11_02.pdf	Clima organizacional
Organizational climate and culture.	Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H.	2013	https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809	Clima organizacional
Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.	Solarte, G. M.	2009	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004	Clima organizacional

Nota: Fuente elaboración propia de la monografía (2024)

6.6. Sistematización de la Información

Para la sistematización de la información se utiliza Word para transcribir las entrevistas y el Excel construir la matriz de revisión sistémica y el análisis de encuestas de colaboradores. En la matriz de Revisión Sistémica de Literatura (RSL) (ver Anexo 4), se seleccionan y clasifican investigaciones semejantes al tema en estudio, se deja claramente depurada la obtención de la información. Con los programas aplicados, se facilitó la identificación de las respuestas de las entrevistas y encuestas, para analizarlas acorde a las variables de estudio planteadas.

Inicialmente se realiza la búsqueda de información en bases de revistas científicas, repositorios de universidades, libros, páginas web. A continuación, se selecciona la información obtenida y posteriormente se analiza. Para complementar lo anterior, se aplican entrevistas a 9 negocios del Centro Comercial la Esmeralda y encuesta a los trabajadores de estas empresas.

7. Resultados y Discusión

Para obtener información se aplica entrevista a los propietarios de los negocios analizados y se procede a transcribir para obtener resultados y ser analizados:

Entrevista

Tabla 6.

Generalidades

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Edad: 38 años Género: femenino Tiempo de trabajo: 12 años
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Edad: 63 Género: Femenino Tiempo de trabajo: 40 años
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Edad: 27 Género: Femenino Tiempo de trabajo: 5 años
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Edad: 33 Género: Femenino Tiempo de trabajo: 5 años
Actividad económica: celulares	Edad: 27 Género: Masculino

Datos generales	Respuesta
Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Tiempo de trabajo: 8 años
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Edad: 46 Género: Femenino Tiempo de trabajo: 10 años
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Edad: 54 Género: Masculino Tiempo de trabajo: 30 años
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Edad: 58 Género: Masculino Tiempo de trabajo: 45 años
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Edad: 42 Género: Masculino Tiempo de trabajo: 10 años

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Dentro de las generalidades encontradas entre los dueños de los locales comerciales del Centro Comercial La Esmeralda, se destaca la diversidad en los sectores económicos, lo que genera una amplia oferta de productos y servicios, atrayendo una gran afluencia de público.

Además, la mayoría de los entrevistados son mujeres, lo cual puede influir en la creación de un clima organizacional orientado a las relaciones humanas.

Por otro lado, se identificó la experiencia como un factor clave en el manejo exitoso de las empresas, como lo menciona Bordas (2016), quien determina que el liderazgo y la experiencia influyen de continuamente en el clima laboral de la organización y su eficiencia. La mayoría de los propietarios cuentan con una amplia trayectoria en la ejecución de su actividad económica, lo que les permite una mejor comprensión de los procesos internos de sus negocios y una gestión efectiva de las relaciones con sus empleados. Esto, a su vez, tiene un impacto positivo en el desempeño, la productividad y la competitividad de las microempresas.

Motivo por el cual, estas microempresas se convierten en una base sólida para esta monografía con la finalidad de llevar a cabalidad su objetivo principal y a su vez conocer el impacto que causa el ambiente organizacional dentro de estas en el sector comercial.

Tabla 7.

¿Conoce usted que es una empresa comercial?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Si, se dedican a la compra y venta de productos. En este caso, es venta de pollo para asaderos y sus derivados en despresados.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Una empresa comercial es una entidad como la mía, que atiende al público y trata de atenderlo lo mejor posible, Para que el público así mismo la mantenga.
Actividad económica: Venta de ropa	La definición de una empresa comercial sería la compra de productos para su venta.

Datos generales	Respuesta
Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Una empresa puede ser de una persona o más personas que generan productos para el comercio, como dicen para la venta y distribución.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Una empresa comercial es que tenga todo lo de ley.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamaría	Una empresa comercial es la que está pagando impuestos, pagando luz, agua, teléfono, arriendos, ICA, todo lo que requiera la empresa. También como la mía que vendo todos los productos cárnicos.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Es una entidad que se dedica a crecer económicamente con el producto o el beneficio que le pueda prestar a la comunidad.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	No tengo buen conocimiento de que es una empresa comercial.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

La mayoría de los entrevistados demuestran un claro entendimiento del concepto de empresa comercial, alineado con lo que narran Culcay y Véliz (2022) y Polo (2023, según estos, la empresa comercial se encuentra compuesta por personas naturales o jurídicas que realizan actividades de compra y venta de bienes o servicios para satisfacer necesidades del mercado, además de que cualquier entidad que opere en este tipo de transacciones es considerada de este modo, las cuales deben generar un beneficio económico para sus propietarios, lo cual coincide con las respuestas obtenidas, debido a que en sus negocios se ejecutan actividades de compra y venta con la finalidad de obtener utilidades.

Además, los dueños concuerdan en señalar que sus empresas, en cualquiera de las tres actividades económicas elegidas (ropa, celulares, cárnicos), operan bajo el esquema de negocios de tipo comercial, Además, se denota la importancia de producir valor para el cliente y acatar las leyes y normatividad vigente por la cual se deben regir, evidenciando su grado de formalidad, elementos esenciales citados por Culcay y Véliz (2022), quienes subrayan la importancia de una organización ideal y eficiente, con una coordinación dentro de estas empresas, con el objetivo de proporcionar un servicio óptimo en cuanto a la atención.

Tabla 8.

¿Cómo definiría usted el clima laboral específicamente en el sector donde labora?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos	Muy bueno, ya que tenemos una buena relación con las personas que trabajan con nosotros.
Microempresa: Avícola Lula	
Entrevistado: Paola Dorado	

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	El clima es bueno, a pesar de que en el Centro Comercial hay muchos establecimientos, generalmente se maneja un clima laboral agradable en donde se busca el bienestar del empleado ya que este es un socio de los propietarios, entonces cada uno busca el bienestar de sus empleados.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Bueno, pues las relaciones interpersonales con mis compañeros de los puestos vecinos me parece que es una buena relación para mí.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Me parece que es bien, sano.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Aquí super bien, todos nos ayudamos cuando hay problemas o conflictos, todos nos ayudamos Cuando algo está mal
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamaría	Bien, buena comunicación.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G. Entrevistado: José Alexander Gómez	Con los empleados, bueno, porque se les paga también sus prestaciones, sus cesantías, todo, se les da, lo que ellos necesitan y aún vacaciones. Estamos tratando de sacar la empresa adelante mediante el diálogo y dando indicaciones.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Pues realmente ya uno se acostumbra a este medio, ya estamos nosotros aquí, como le digo, el tiempo que llevo como empresario, primeramente, como empleado y ahora como empresario, se siente uno agradable, tanto con los trabajadores como con el público
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	El clima laboral es muy bueno, existe una excelente comunicación, buen trato con los compañeros y los empleados.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los entrevistados recalcan un clima laboral positivo dentro de sus microempresas, caracterizados por tener buenas relaciones interpersonales y una comunicación efectiva entre los miembros de la organización y el entorno como tal, esto concuerda con lo descrito por Morales (2020), el cual indica que un entorno de trabajo propicio genera una sensación de bienestar en sus trabajadores aumentando su productividad, como también lo refiere (Villanueva, 2016), donde indica que un ambiente positivo conlleva a un ambiente cooperativo y eficiente en la ejecución de sus labores, lo que resulta muy importante para las microempresas donde su estructura no es tan formal.

Además, se logra identificar un enfoque positivo de los propietarios por mantener un ambiente laboral ameno dentro de sus lugares de trabajo, como lo mencionado por Bordas (2016), donde recalca que las buenas prácticas como el dialogo y el respeto entre colaboradores resultan siendo actores claves para forjar un clima sano, que complementado con lo descrito por Chiavenato (2009), es crucial para el éxito organizacional forjando un crecimiento general, que es lo que esperan lograr estas personas dentro de sus empresas.

Tabla 9.

¿Qué otros comportamientos de otras empresas del sector existen de la forma como se tratan a los empleados y como es la competencia entre los diferentes negocios, cree usted que afectan la manera de trabajar en su empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	En la competencia no tanto, a veces en el entorno se genera una envidia que se siente en el ambiente laboral.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Hay propietarios que no son muy organizados con sus empleados, Pero pues allá cada uno, para uno entrarlos a juzgar es muy difícil. En cada punto de venta hay un diferente ambiente laboral hay unos inclusive que son muy bien atendidos los empleados, en otros, pongámoslos en una categoría media y hay otros que es una categoría baja cada propietario elige cómo tratar a sus empleados y uno no puede entrar a juzgar.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Sí, claro. La manera en que uno trate a sus empleados afecta de forma significativa porque mientras un empleado esté de buen ánimo, no tenga problemas en su casa y venga al entorno laboral y trabaje bien, esto va a ser positivo porque van a haber más ventas. Pero, por el contrario, si viene con un ánimo bajo o de pronto algún problema o pensativo y no lo deja estar bien enfocado en su trabajo, entonces esto hace que los puestos vecinos, la competencia sea la que aproveche esta situación y pues venda.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Es normal, es bien. Pero de pronto ya en el comercio, pues ya es un poquito complicado por la competencia, digamos, por querer vender más, lo hacen con un precio más bajito, dejando muy mínima utilidad, sin contar los gastos que uno tiene a diario, entonces eso afecta demasiado.
Actividad económica: celulares	Como tal, cada uno maneja a sus clientes y todos nos ayudamos, no afecta nada la competencia, ahí trabajamos

Datos generales	Respuesta
Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	bien.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	No, afecta porque, aquí nos respetamos como los clientes de cada uno, ya cada quien tiene como su clientela.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G. Entrevistado: José Alexander Gómez	No, afecta porque igual nosotros acá somos muy independientes en todo, en todos los ámbitos, Por ejemplo, aquí es todo diferente, todo está bajo unas reglas.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Pues cada uno tenemos nuestra forma de hacer el negocio, de hacerlo crecer o mantenerlo estándar. Pero que en toda parte hay envidia, la hay, pero simplemente tratamos de prestarle un mejor servicio al cliente y de ahí el cliente el que define si compra o no.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Es bien la competencia es bien, cada cual maneja sus precios y sus cosas.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Algunos individuos entrevistados indicaron que, en el ambiente competitivo, predominan circunstancias de envidia y tensiones que acaban perjudicando el ambiente de trabajo. No obstante, otras no consideran que la competencia ejerza un efecto considerable en este aspecto.

Según Bordas (2016) y Tello (2019), el trato que se proporciona a los trabajadores tiene un impacto directo en el rendimiento de la organización, además estos dos autores enfatizan que un trato justo y motivador hacia los miembros de la organización, resulta esencial para crear un ambiente de trabajo positivo, ameno y saludable, lo que le permitiría a la empresa manejar la competencia con seguridad, también recalcan como un factor importante el bienestar emocional del trabajador para mantener su motivación y desempeño en la ejecución de sus responsabilidades dentro de la organización.

Tabla 10.

¿Podría compartir su experiencia sobre cómo la satisfacción de sus empleados en su trabajo diario afecta la labor de su empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Bueno, en mi negocio lo considero favorable, ya que las personas que me colabora dan una buena atención al cliente, porque esa es la idea, de que se dé una buena atención para que el cliente vuelva.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Pues en el ambiente que ellos llegan desde por la mañana uno los ve, trabajador que está bien pago, trabajador que llega activo, buenos días, se mueve para un lado, se mueve para el otro, le da a entender a uno como propietario, que se sienten bien cómodo.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Según el ánimo, sí afecta al negocio. Mientras haya un buen ámbito laboral, un buen trato hacia los empleados, entonces ellos van a trabajar de mejor manera y esto ayudará a que haya más ventas.
Actividad económica: Celulares	Pues, bien, tratan de hacerlo mejor. Y la idea es, pues, siempre dar una mejor atención al cliente, porque eso es lo que vale,

Datos generales	Respuesta
Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	no vale, digamos, de pronto el precio, sino la mejor atención que uno pueda ofrecer.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Gracias a Dios, a los trabajadores, los colaboradores, hasta ahorita super bien y estoy aquí gracias a ellos.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Pues hasta el momento nos hemos dado cuenta que los trabajadores están satisfechos porque más que empleados se vuelven ya como parte de la familia.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	En la labor diaria que se hace aquí, cuando uno no cumple sus labores afecta a la empresa, pero aquí se aplica y se le da a cada funcionario sus labores. Aun uno como empresario tiene sus labores también.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Pues el buen trato o dar un conocimiento al trabajador para que preste un buen servicio al cliente es lo más importante. Y así mismo, uno, prestarle atención, entender al trabajador, porque siempre hay problemas de saberlo entender y estar uno pues en concordia con ellos para poder prestarle un buen servicio al cliente, que es lo más importante.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Ellos realizan de buena forma sus actividades, trabajamos bien en equipo.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Teniendo como factor relevante en el desempeño el impacto que causa la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización, se pudo analizar que los entrevistado concuerda con que un empleado satisfecho provee un mejor servicio al cliente, generando una lealtad del comprador y detonando un éxito empresarial, lo que está ligado a lo definido por Tello (2019), donde resalta que un empleado tratado justamente y motivado, conllevará a la creación de un ambiente laboral bueno, lo cual influirá en la productividad y desempeño de estos mismos, de este modo la satisfacción laboral provoca mayor eficiencia y rentabilidad de la organización. Además, concuerda con lo señalado por Morales (2020), que el ambiente ameno fomentara un bienestar y progreso en el rendimiento de las tareas ejecutadas, forjando una baja rotación del personal.

Tabla 11.

¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de su empresa? Indique si considera que son positivos (P), negativos (N), o si aún necesitan implementarse (FI).

Datos generales	Respuesta
Actividad económica:	➤ Independencia P
Cárnicos	➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	➤ Liderazgo P
Avícola Lula	➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	➤ Implicación P
Paola Dorado	➤ Organización P
	➤ Reconocimiento P
	➤ Remuneraciones P
	➤ Igualdad P
	➤ Motivación P
	➤ Estilos de dirección P
	➤ Trabajo en equipo P
	➤ Comunicación P
	➤ Producción P
	➤ Seguridad P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Horarios P ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica:	➤ Independencia P
Venta de ropa	➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	➤ Liderazgo P
Mauras sport	➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	➤ Implicación P
Luz Merly Ordoñez	➤ Organización P
	➤ Reconocimiento FI
	➤ Remuneraciones P
	➤ Igualdad P
	➤ Motivación P
	➤ Estilos de dirección P
	➤ Trabajo en equipo P
	➤ Comunicación P
	➤ Producción P
	➤ Seguridad FI
	➤ Horarios P
	➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P
	➤ Satisfacción P
	➤ Colaboración P
	➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P
	➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica:	➤ Independencia P
Venta de ropa	➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	➤ Liderazgo P
Nueva Moda A&M	➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	➤ Implicación FI
Astrid Jimena Achinte	➤ Organización FI
	➤ Reconocimiento P
	➤ Remuneraciones P
	➤ Igualdad P
	➤ Motivación P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estilos de dirección FI ➤ Trabajo en equipo P ➤ Comunicación P ➤ Producción P ➤ Seguridad P ➤ Horarios P ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Independencia FI ➤ Condiciones físicas FI ➤ Liderazgo P ➤ Relaciones interpersonales P ➤ Implicación P ➤ Organización P ➤ Reconocimiento P ➤ Remuneraciones P ➤ Igualdad FI ➤ Motivación FI ➤ Estilos de dirección FI ➤ Trabajo en equipo FI ➤ Comunicación P ➤ Producción P ➤ Seguridad FI ➤ Horarios FI ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción FI ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) FI ➤ Cultura (valores compartidos) FI
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Independencia P ➤ Condiciones físicas P ➤ Liderazgo P ➤ Relaciones interpersonales P ➤ Implicación P

Datos generales	Respuesta
Duván Campo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización P ➤ Reconocimiento P ➤ Remuneraciones P ➤ Igualdad P ➤ Motivación P ➤ Estilos de dirección P ➤ Trabajo en equipo P ➤ Comunicación P ➤ Producción P ➤ Seguridad P ➤ Horarios P ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Independencia P ➤ Condiciones físicas P ➤ Liderazgo P ➤ Relaciones interpersonales P ➤ Implicación P ➤ Organización P ➤ Reconocimiento P ➤ Remuneraciones P ➤ Igualdad P ➤ Motivación P ➤ Estilos de dirección P ➤ Trabajo en equipo P ➤ Comunicación P ➤ Producción P ➤ Seguridad P ➤ Horarios P ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P

Datos generales	Respuesta
Actividad económica:	➤ Independencia P
Cárnicos	➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	➤ Liderazgo P
Fama la Caucana G y G	➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	➤ Implicación P
José Alexander Gómez	➤ Organización P
	➤ Reconocimiento P
	➤ Remuneraciones P
	➤ Igualdad P
	➤ Motivación P
	➤ Estilos de dirección P
	➤ Trabajo en equipo P
	➤ Comunicación P
	➤ Producción P
	➤ Seguridad P
	➤ Horarios P
	➤ Apoyo para que los trabajadores estudien FI
	➤ Satisfacción P
	➤ Colaboración P
	➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P
	➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica:	➤ Independencia P
Cárnicos	➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	➤ Liderazgo P
Fama la Quinta	➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	➤ Implicación P
Paulino Romero	➤ Organización P
	➤ Reconocimiento P
	➤ Remuneraciones P
	➤ Igualdad P
	➤ Motivación P
	➤ Estilos de dirección P
	➤ Trabajo en equipo P
	➤ Comunicación P
	➤ Producción P
	➤ Seguridad FI
	➤ Horarios P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien N/A ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P
Actividad económica: cárnicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Independencia P ➤ Condiciones físicas P
Microempresa:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo P
Fama la Reina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones interpersonales P
Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implicación P
Diego Armando Torres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización P ➤ Reconocimiento P ➤ Remuneraciones P ➤ Igualdad P ➤ Motivación P ➤ Estilos de dirección P ➤ Trabajo en equipo P ➤ Comunicación P ➤ Producción P ➤ Seguridad P ➤ Horarios P ➤ Apoyo para que los trabajadores estudien P ➤ Satisfacción P ➤ Colaboración P ➤ Comportamiento organizacional (normas y valores) P ➤ Cultura (valores compartidos) P

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

En la anterior pregunta se refleja la existencia de algunos factores cruciales para la identificación del clima laboral, donde se destacan las condiciones físicas, liderazgo, relaciones interpersonales, organización, dirección y remuneración, los cuales fueron calificados positivamente, lo que coincide con lo argumentado por autores como Chiavenato (2009) y Tapia (2011), quienes señalan que un ambiente laboral favorable, ergonomía e infraestructura adecuada avivan la cooperación y un liderazgo apropiado, resulta clave para el éxito de la organización.

Además, según Bernardo (2011), un óptimo manejo de la dirección de estos aspectos origina una mayor implicación y estimulación entre los trabajadores, lo cual fortalece el ambiente presente, por otra parte, Pilligua y Arteaga (2019), identifican que es importante reconocer estos aspectos para poder así deducir el entorno organizacional y la satisfacción laboral dentro de la organización, finalmente Bordas (2016), afirma que el liderazgo efectivo es decisivo para fomentar una cooperación y confianza, elementos que, si están presentes, ayudan a aumentar el nivel del desempeño y la armonía en el entorno mismo, así su evaluación constante asegura que se mantenga un clima adecuado que permita alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

En conclusión, dentro de las microempresas del sector comercial los factores están claramente identificados y en su mayoría son positivos y los demás se encuentran en ampliación en pro de conseguir un entorno organizacional positivo en su totalidad.

Tabla 12.

¿Cuáles de los siguientes factores considera que se son positivos (P) o negativos (N) o no se aplican (N/A), para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con su desempeño?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica:	<ul style="list-style-type: none"> ● Compromiso de los empleados con su trabajo P
Cárnicos	<ul style="list-style-type: none"> ● El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P
Microempresa:	<ul style="list-style-type: none"> ● Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P
Avícola Lula	<ul style="list-style-type: none"> ● Control y evaluación del manejo de actividades
Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> ● El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P
Paola Dorado	<ul style="list-style-type: none"> ● La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
<p>Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización N/A • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
<p>Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
<p>Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
<p>Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
<p>Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los empleados con su trabajo P • El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño P • Componentes operativos en la realización de su trabajo diario P • Control y evaluación del manejo de actividades P • El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización P • La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados P • Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo P • La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral P • La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral P • Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados P • Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción P • La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados P • La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados P • Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados P

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Dentro del sector comercial la Esmeralda se destacan factores como el compromiso de los trabajadores, la evaluación del desempeño, y la relación entre satisfacción laboral y desempeño, los cuales influyen muy bien en el ambiente laboral, como lo identifican Flores et al. (2020) y

Bautista et al. (2020) refiriéndose a esos factores como la base del desempeño en el momento de ejecutar las diferentes tareas.

Por otra parte los propietarios afirman que, los empleados están capacitados para ejercer sus funciones indicando sus capacidades, habilidades y actuaciones, frente a las diversas situaciones o conflictos que se puedan presentar, lo que esta alineado con autores como Salazar y Ospina (2019) y Chávez (2014), describen que las conductas, habilidades, valores etc., son de gran importancia para poder controlar y evaluar a los empleados, además, de generar un máximo desempeño para apoyar el surgimiento de la empresa.

Lo anterior, se complementa con teorías de autores como las de Mora y Mariscal (2019) y Sánchez y García (2017), quienes refieren que existe una relación entre la satisfacción, el desempeño laboral, que se encuentran sujetos a factores internos y externos como el salario, horarios, seguridad etc., ocasionando que el trabajador realice sus actividades eficientemente y generando satisfacción total de bienestar, impidiendo situaciones molestas como la rotación del personal y el bajo desempeño, por ello, estos factores son efectivos y fundamentales dentro de estos negocios, para mantener a los empleados encaminados a la generación de un aumento en el desempeño.

Tabla 13.

De los siguientes factores, cuales son positivos o negativos (P o N) o no se aplican (N/A). para genera la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo respecto a la productividad de la empresa.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
<p>Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. N/A • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto p
<p>Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P

Datos generales	Respuesta
Fanny Campo	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
Actividad económica: celulares	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P
Microempresa: Servicell	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Entrevistado: Duván Campo	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
Actividad económica: celulares	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P
Microempresa:	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Container tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P
Astrid Villamarín	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
Actividad económica:	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P
Cárnicos	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Microempresa:	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Fama la Caucana G y G	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P
José Alexander Gómez	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P
<p>Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: cárnicos	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. P
Microempresa:	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Fama la Reina	<ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas. P
Entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible. P • Motivación al ofrecer las mejores condiciones que generen un mejor esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la organización P • Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos. P • Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto P

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los propietarios de las microempresas entrevistados establecieron que factores como un buen clima laboral, satisfacción laboral, motivación, metas y objetivos, eficiencia y eficacia, deberán de ejecutarse a cabalidad dentro de la empresa, para con ello poder inculcar en el trabajador normal, un nivel de responsabilidad más alto, al momento de cumplir con sus funciones previamente establecidas, motivo por el cual aumentara su productividad, en pro de los intereses personales y los de la empresa, lo que con cuerda con autores como Mejía y León (2021); Sesame HR (2023), Chiavenato (2009), Prada et al. (2020), los cuales describen que los factores anteriormente mencionados, manejados adecuadamente e implementados de forma

conjunta darán a la organización los lineamientos y procesos para aprovechar al máximo estos recursos aumentando la productividad.

Tabla 14.

¿Cuáles de los siguientes factores son positivos (P), negativos (N) o no se están aplicando (N/A) para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con la competitividad de la empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
<p>Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo N/A • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado Positivo N/A • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa N/A • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora N/A • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial N/A

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano N/A • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del

Datos generales	Respuesta
	<p>talento humano, y tecnología de producción innovadora</p> <p>N/A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
<p>Actividad económica: celulares</p> <p>Microempresa: Container Tecnología</p> <p>Entrevistado: Astrid Villamarín</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
<p>Actividad económica: Cárnicos</p> <p>Microempresa: Fama la Caucana G y G</p> <p>Entrevistado: José Alexander Gómez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P
<p>Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo P • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado P • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa P • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial N/A
<p>Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estratégico y desarrollo de estrategias para mejorar la comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo N • Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado N/A

Datos generales	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa N/A • La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano P • Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora P • Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial P

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

La mayoría de las empresas realizan un análisis estratégico dentro de estas mismas, con el objetivo de identificar y minimizar las falencias que se puedan presentar, proceso que realizan mediante la ejecución de estrategias enfocadas en fortalecer áreas o procesos claves como el marketing, el talento humano, la innovación y la tecnología. Esto les permite maximizar su modelo de liderazgo y generar una ventaja competitiva, que logre posicionarlos, lo que se complementa con lo definido por Saldarriaga et al. (2019), la innovación es esencial para lograr competitividad empresarial, ya que impulsa la creación de esa ventaja competitiva que es crucial para la sostenibilidad y el éxito de una organización, como lo destaca, Monterroso (2016) definiendo que la competitividad no solo ayuda a mantener la posición en el mercado, sino que también fortalece el liderazgo empresarial mediante la implementación de estrategias que generan ventajas sostenibles.

Un aspecto destacado es la importancia del recurso humano en la competitividad y gestión de calidad, complementado por los autores Montoya y Boyero (2016), quienes subrayan

que el recurso humano es un factor fundamental para asegurar la eficiencia en los procesos organizacionales, lo que a su vez repercute directamente en la calidad y competitividad de la empresa. Esto se evidencia en muchas de las empresas estudiadas, que reconocen el papel crucial del talento humano en el éxito de sus estrategias competitivas.

Por otra parte, casi la mitad de las empresas entrevistadas evidencio un alto nivel de conocimiento sobre la competencia existente en el sector, destacando factores como el comportamiento y las condiciones del mercado, pero, por el contrario, hay otras que no ven necesario ejecutar ningún tipo de análisis competitivo, aunque reconocen que la cooperación entre empresas facilita la implementación de ideas innovadoras para mantener sus ventajas competitivas y crecer en el mercado. De modo que la colaboración entre empresas es vista como un recurso valioso para la innovación y realización de nuevas estrategias competitivas, tal como lo afirman Romero et al. (2020), quienes señalan que la competitividad se genera tanto interna como externamente, dependiendo de factores como la estructura empresarial, la cooperación, la gestión del marketing, el talento humano y la tecnología.

En última instancia, ciertas microempresas, como Fama la Reina, suelen mantener sus operaciones constantes sin proceder a modificaciones importantes, restringiéndose a emplear los recursos ya existentes, restringiendo su habilidad para crear nuevas ventajas competitivas a largo plazo. Sin embargo, aún mantienen su competitividad en su mercado, basándose en elementos fundamentales como el ambiente de trabajo y la conducta organizacional, que también inciden en el triunfo de la empresa, de acuerdo con Daza et al. (2017).

Tabla 15.

¿Cree usted que ha llevado a cabo un análisis de su empresa, que incluye el estudio de todo lo que sucede dentro y fuera de la empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Sí, aquí se conoce, poco a poco hemos ido conociendo como el gusto del cliente para darle un buen servicio a lo que ellos solicitan, para que el cliente vuelva.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	En cuanto a la parte interna, uno sabe bien cómo tiene su negocio, pero en cuanto a la parte externa hay mucho la competencia desleal, entonces, sí, porque si tú tienes una prenda acá, estás pagando impuestos, energía, todo eso, viene la competencia desleal que es la que se ubica en la parte de afuera, en donde van a vender más barato porque no pagan impuestos, no tiene empleados, entonces ese es el problema con la parte externa, es algo que nos afecta y sobre todo en vísperas de temporada. En la parte interna tratamos todos de conservar los precios, de tener nuestros empleados bien, de remunerarlos bien.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	No, la verdad no. O sea, como que uno se haya tomado el trabajo, no.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Sí, trato de hacerlo para que, pues, haya, digamos, esa economía que uno quiere o inspira tener.
Actividad económica: celulares	Si, buscar el punto, buscar el tipo de personas, de clientes y buscar la manera de conservar los buenos clientes.

Datos generales	Respuesta
Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Sí, claro, entonces como estar al lado, como innovar y todo eso, no quedarse ahí.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Sí, claro, eso se maneja. Se tiene que hacer un análisis de todo el entorno.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Sí, lo ha hecho uno, porque uno, por lo menos, tiene que ver uno con el matadero, con la compra del ganado, con el sacrificio del ganado, con el transporte del ganado de la plaza de sacrificio a las galerías o diferentes puntos donde se despacha la carne. Entonces, todo eso se tiene que mantener un análisis.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	No he realizado ningún análisis estratégico.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

La mayoría de las microempresas han realizado algún tipo de análisis estratégico, para lograr competitividad, como lo evidencian Daza et al. (2017), recalcando que la competitividad depende de la capacidad de efectuar estrategias que generen ventajas y fortalezcan el liderazgo en el mercado. Empresas como Avícola Lula y Fama la Caucana G y G han adaptado su oferta a las necesidades del cliente, lo que coincide con la importancia de conocer las características y entornos que afectan la competitividad.

Por otro lado, Mauras Sport destaca la gran dificultad que presenta gracias a la competencia desleal que ha observado en la parte externa de su lugar de trabajo, lo que afecta su capacidad de generar ventajas competitivas, ya que se evidencian vendedores con productos a más bajo costo. En contraste, empresas como Nueva Moda A&M y Fama la Reina no han realizado un análisis estratégico, lo que podría limitar su crecimiento, pero por el contrario empresas como FCELL, Servicell y Container Tecnología han llevado a cabo análisis estratégico que les permiten conocer mejor a sus clientes y mantenerse competitivas mediante la innovación, como lo que refiere el autor Daza et al. (2017), que las empresas que realizan estos análisis están preparadas para enfrentar los desafíos del mercado y generar ventajas competitivas.

Tabla 16.

¿Cómo cree que el clima laboral puede influir en la capacidad de innovación de su empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Si es algo que verdaderamente va a afectar acá en el local. Sí, eso lo hacemos diariamente puesto que como empresa necesitamos que el cliente vuelva para dar una buena atención.
Actividad económica:	Sí afecta la capacidad, uno con un clima laboral pesado no

Datos generales	Respuesta
Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	rinde, no rinde ni los empleados, ni se siente bien uno como patrón, le toca a uno enfocarse a buscar a ver dónde está el problema para solucionarlo y hay veces pues en muchas ocasiones la cuestión del clima laboral, la actitud es fundamental.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Yo creo que los empleados se dan cuenta lo que hace falta en el negocio y de esa manera pueden como darle a uno la opinión de traer e innovar con nuevos productos que de pronto en la plaza no estén.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Sí, claro, eso afectaría mucho. Porque, digamos, si no atiende bien, pues, uno pierde clientes, los clientes van para otro lado, entonces, esa no es la idea. La idea es cada día incentivar a los clientes para que haya una buena atención.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Si Bueno, falta esto o falta lo otro, Si, colaboran, si dicen esto hace falta, esto aquí está mal, esto aquí está bien, la actitud de los trabajadores me ha ayudado y por eso están conmigo.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Puede influir de positivamente con nuevos productos.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Cuando no hay positivismo y cuando no hay unión, no hay clima laboral. La empresa no fluye.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Es muy necesaria, ¿no? Que siempre haya armonía, tanto con los trabajadores y con los clientes, porque como uno sabe, hay clientes que son malucos para uno atenderlos, pero siempre el cliente tiene la razón y siempre hay que ponerle cuidado.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	De manera normal, pero por el momento no, porque tengo un negocio bien implementado.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Según Saldarriaga et al. (2019), la innovación se convierte en un factor clave para lograr una óptima competitividad empresarial, de modo que el clima laboral juega un papel importante en este proceso, por ello en microempresas como Mauras Sport y Fama la Caucana GyG, se identificó que existe un entorno laboral saludable que beneficia tanto a los trabajadores como a los gerentes, fomentando la creatividad y aumentando la eficiencia, por el contrario, Luz Merly Ordoñez enfatiza que un entorno laboral saturado tiene un impacto significativo en el desempeño y la capacidad de innovar.

Por otro lado, se identificó que empresas como Nueva Moda A&M y Servicell recalcan el rol que desempeñan los empleados al momento de identificar posibles áreas de mejora o nuevos productos que podrían implantarse en el negocio, teniendo en cuenta sus opiniones, demostrando que un ambiente laboral positivo fomenta la creatividad y la innovación. Las MiPymes pueden adaptarse rápidamente a cambios aprovechando las ideas que surgen desde dentro de la empresa, ya que son más flexibles que las grandes organizaciones, según Saldarriaga et al. (2019).

Pero, por el contrario, en Fama la Reina, se observó que el ambiente organizacional no es una prioridad estratégica, lo que podría obstaculizar significativamente los procesos de innovación y, consecuentemente, limitar su competitividad a largo plazo. Según Saldarriaga et al. (2019), la innovación no solo incrementa la competitividad empresarial, sino que también refleja la capacidad de una organización para adaptarse y aprovechar efectivamente su entorno interno, subrayando la relevancia de preservar un entorno de trabajo que promueva estos procesos.

Tabla 17.

¿Cómo pueden los gerentes de microempresas anticipar y mitigar los efectos de un mal conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Como empresa hablamos con los trabajadores para que en ellos haya un ambiente saludable de trabajo ya que eso influye mucho en la atención hacia el cliente. Yo les hablo, les hablo, les explico cómo debe ser la atención al cliente.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa:	Lo que pasa es que uno como jefe tiene que hablar mucho con los empleados, estar dialogando constante con ellos, decirles esto me parece bien para su familia, para su hijo, esto está mal

Datos generales	Respuesta
Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	hecho, esto está bien hecho, les sugiero haga esto, porque ellos son el otro complemento del equipo de trabajo de uno, bastante comunicación con ellos, eso es lo más importante, eso lo puede hacer uno en una empresa pequeña, mientras que en una empresa grande no, el jefe nombra un administrador y el administrador recibe su sueldo y de ahí para allá defiéndase cada uno.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Bueno, pues en este caso soy como muy comprensible. Entonces, por ejemplo, se ve lo que son los permisos, ellos me cuentan, no, no puedo venir hoy a trabajar, pasa esto, esto, o mire, tengo la niña así, entonces uno es comprensible y pues se les da como el tiempo.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Dándole charlas a los empleados y, sobre todo, motivándolos, no puede ser económicamente o, bueno, con un porcentaje más por ventas para que ellos tengan ese sentir de una buena atención.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Hablando, corrigiendo los malos hábitos, buena comunicación.
Actividad económica: celulares Microempresa:	Nos cubrimos, nos apoyamos, tanto mi esposo como mi empresa, si no pueden ir alguno de los trabajadores, vaya usted para allá, entonces todos cooperan.

Datos generales	Respuesta
Container tecnología	
Entrevistado:	
Astrid Villamarín	
Actividad económica:	Sí, eso se maneja. Existe personal de reemplazo que suple a un
Cárnicos	empleado cuando se presentan situaciones adversas.
Microempresa:	
Fama la Caucana G y G	
Entrevistado:	
José Alexander Gómez	
Actividad económica:	Pues, analizando a los trabajadores.
Cárnicos	Analizando a los trabajadores para poder hacer cambios
Microempresa:	necesarios cuando se requiere, sí, porque es importante para
Fama la Quinta	poder prestar un mejor servicio al cliente.
Entrevistado:	
Paulino Romero	
Actividad económica:	Mandarlos a descansar para que estén mejor.
cárnicos	
Microempresa:	
Fama la Reina	
Entrevistado:	
Diego Armando Torres	

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Según Robbins y Judge (2017), el clima organizacional impacta directamente el rendimiento y el triunfo de una empresa, por lo que los gerentes deben estar preparados para anticiparse y aminorar las amenazas y debilidades, que puedan surgir en la ejecución de las diferentes actividades, teniendo en cuenta que las microempresas enfrentan mayores desafíos porque poseen estructuras más pequeñas y menos recursos, por ello cualquier conjunto de

actividades o rutinas mal elaboradas, puede tener un impacto significativo en el ambiente de trabajo.

Los gerentes de las microempresas entrevistados, destacan la importancia de mantener una buena comunicación y poder corregir rápidamente los malos hábitos, como se evidencia en Mauras Sport y Servicell donde se recalca la necesidad de mantener una comunicación constante y abierta con sus empleados, esto concuerda con lo explicado por Robbins y Judge (2017), que tanto las dinámicas detenidas, las políticas laborales y las relaciones interpersonales, influyen en el ambiente de trabajo y que si no se manejan de forma proactiva, estas podrían transformarse en amenazas para la organización.

Conjuntamente, estos factores enfatizan en que el gerente es el encargado de abordar directamente estos obstáculos, otorgando los ajustes necesarios para asegurar un ambiente agradable, como por ejemplo, Fama la Quinta analiza constantemente el comportamiento de sus empleados para hacer los ajustes necesarios y garantizar el servicio al cliente, se resalta como lo sugieren Robbins y Judge (2017), un gerente eficaz puede minimizar los factores negativos de un mal ambiente de trabajo, mediante la observación permanente y la rápida acción.

Tabla 18.

¿Qué consecuencias ha observado en su microempresa cuando el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de esta, son desfavorables?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado:	De pronto cuando los clientes son como un poco groseros con las personas que trabajan acá. Hay clientes que no utilizan las palabras adecuadas para dirigirse a ellos. Entonces, yo de buena forma les he hablado y les he explicado cómo deben ser las cosas.

Datos generales	Respuesta
Paola Dorado	
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Cuando son desfavorables se nota cansancio, se nota apatía, se nota, están como dispersas, como que nada les gusta, entonces uno ahí ya va analizando y sin embargo siempre alcanza a notarlo físicamente, Sí, físicamente se nota, porque todos los estados de ánimo, las chicas son, cada día es un estado de ánimo diferente, pero entonces ya va uno y les dice bueno ¿qué te pasa? ¿por qué estás así? ¿qué sucede? ¿necesitas un permiso o algo? Todos necesitamos nuestro espacio.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Bueno, uno da los permisos porque la persona los necesita, pero entonces ya eso afecta en sí la empresa porque muchas veces ha tocado cerrar y no se puede laborar.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Pues, cuando, digamos, ya son clientes que son antiguos y lo llaman o le escriben y le ponen la queja, pues, digamos, eso es negativo para mi empresa.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Bastante, más que todos con los clientes, entonces es preferible que el trabajador descanse o se tome un descanso de un día y ya vuelva con una mejor actitud
Actividad económica:	Pues, sí, la verdad, en este momento, los trabajadores siempre

Datos generales	Respuesta
celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	llegan con su buena actitud para atender la clientela y tanto para respondernos a nosotros como los empleadores.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Cuando son desfavorables se hace diálogo, se habla, se hace reunión. O sea que se toma armas rápido para que la empresa sea próspera. Para poder contrarrestar la adversidad.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Cuando un trabajador llega de mal humor se llama la atención una, dos, tres veces y si no toca que desistir del servicio de esa persona. Por lo menos en el caso mío, un trabajador llegaba a veces enguayabado y esto me generaba que no se atendiera al cliente bien y tuve que tomar la decisión de desistir de los servicios de ese trabajador.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Según García (2009), el entorno de trabajo impacta directamente el desempeño y la productividad de una empresa, lo que concuerda con los gerentes de las microempresas estudiadas, ya que se entiende claramente lo que el autor menciona cuando describen: cómo un entorno de trabajo desfavorable puede tener efectos perjudiciales significativos.

Por ejemplo, varios entrevistados dijeron que un clima laboral angustioso, caracterizado por el cansancio y la indiferencia de los empleados, conduce a un servicio al cliente deficiente, lo que resalta García (2009), quien señala que una mala percepción de los empleados puede resultar

en resultados insatisfactorios para la empresa, por ello los gerentes resaltan la importancia de mantener un entorno de trabajo saludable, ya que una mala actitud de los empleados puede afectar negativamente la atención al cliente, lo que a su vez afecta la reputación y el desempeño de la microempresa. Además, se identificó que falta de motivación y la necesidad de permisos frecuentes son las situaciones que más se presentan y que pueden interrumpir en las operaciones, limitando el crecimiento de la empresa.

De modo que cuando existe un ambiente laboral positivo, los empleados demostrarán mejores actitudes y estarán más comprometidos, impulsando el trabajo en equipo y la satisfacción del cliente. Esto respalda la creencia de García (2009) de que un entorno laboral saludable no solo maximiza la productividad, sino que también aumenta la calidad de vida de los empleados.

Tabla 19.

¿Qué estrategias recomendaría para mejorar el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y cómo puede esto impactar la productividad?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Siempre que prime el respeto. El respeto entre nosotros, los trabajadores, porque todos somos compañeros de trabajo. Entonces, siempre debe primar eso, el respeto, ante todo.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport	Pues nosotros estamos en este momento analizando antes de pretemporada de darle su espacio a cada una para que cada una se desempeñe en su casa, bueno, tantos días de descanso para usted, tantos días de descanso para usted

Datos generales	Respuesta
Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	y en ese tiempo ellas descansan, miran las cosas de su casa y ya luego se reintegran al trabajo. Esa es una estrategia que tenemos antes de temporada, ellas lo hacen para que puedan realizar las actividades que tienen pendientes y ya se dediquen 100% a sus actividades acá, porque ellas tienen que sacar sus citas médicas, tienen que reclamar su droga, entonces todo ese espacio hay que dárselo a ellas.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Claro, pues ahí es algo difícil porque uno no sabe realmente... O sea, ¿en qué momento se le va a presentar un problema al empleado?, y en la mayor parte del tiempo uno cuenta con esa persona para laborar. Una estrategia, ¿qué podría ser?, tener a alguien que de pronto pueda cubrir esos turnos.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Primero toca mejorar la publicidad del negocio. Y sí, enseñarles a los trabajadores que se comuniquen de una forma más cordial. Y así, no sé si así se logrará.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Tiempo para el colaborador y escuchar también sus necesidades, una buena comunicación y tener un buen tiempo de descanso.
Actividad económica: celulares	Pues, ahí lo que es la actitud, tener buena actitud con los clientes, porque en este, o por lo menos en el entorno en

Datos generales	Respuesta
Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	que estamos, nos toca tener mucha paciencia con la clientela porque, ¡ay, Dios! Pero no, sí, sí es eso.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la caucana GyG Entrevistado: José Alexander Gómez	Que se trabaje en equipo. Se trabaje en equipo es lo mejor, en unión y que se tomen decisiones en equipo también. También tener una buena comunicación y tener confianza con los empleados. Sí, eso es lo mejor.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Es siempre dar las iniciativas en cada momento en que se vaya a hacer un contrato de un trabajador. Tener claras cuáles son las condiciones para que las labores se realicen bien, tanto para el trabajador como para el cliente y que el producto que uno le va a ofrecer al cliente sea agradable, porque de ellos, de los clientes dependemos... O sea, que lo que se vende forje la productividad para uno como empresario.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Generar vacaciones a los empleados.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

De acuerdo con Nair (2006), un ambiente de trabajo positivo se relaciona con un incremento en la productividad, innovación y satisfacción laboral, lo que resulta importante en

las microempresas, donde las relaciones interpersonales y la estructura más flexible pueden tener un impacto significativo en el ambiente laboral.

Por ello las respuestas de los gerentes reflejan una serie de estrategias importantes para elaborar bien las actividades y mayores condiciones dentro de sus organizaciones, como lo menciona Paola Dorado de Avícola Lula, quien resalta que fomentar el respeto mutuo entre los empleados, resultara esencial para crear un entorno de trabajo saludable y colaborativo, lo que podría aumentar la motivación y el compromiso del equipo y por ende unas excelentes relaciones laborales.

Motivo por el cual es esencial dar a los trabajadores la oportunidad de equilibrar su vida laboral y personal, como se evidencia en la microempresa Mauras Sport, quien otorga días de descanso a sus empleados, ayudándolos a recuperarse y concentrarse en sus tareas con el objetivo de incrementar su desempeño.

La comunicación efectiva también se destaca en las respuestas porque permite a los gerentes comprender las necesidades de sus colaboradores y resolver problemas oportunamente, de modo que, los empleados se sienten cómodos compartiendo sus preocupaciones y sugerencias en un entorno de confianza gracias a estas acciones.

Otra estrategia destacada es el trabajo en equipo, ya que la cooperación entre empleados promueve la innovación y aumenta la moral. Es más probable que los empleados compartan ideas que puedan beneficiar a la empresa cuando se sienten apoyados y parte de un grupo.

Finalmente, brindar beneficios como vacaciones y descanso es fundamental para el bienestar de los empleados. La productividad y la satisfacción general en el trabajo pueden aumentar como resultado de este mejor equilibrio entre la vida laboral y personal (Nair 2006).

Tabla 20.

¿Qué estrategias prácticas recomendaría a los dueños de microempresas para implementar las recompensas y el reconocimiento y promover un mejor clima laboral?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Vuelvo y le digo, lo que yo siempre enfatizo es en el respeto, que debemos respetarnos entre todos.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Bueno, primero que todo, como administrador o como dueño, tener en cuenta mucho, hablar mucho con los empleados, una buena comunicación, en cuanto a las recompensas, pues cada uno tiene la disposición de mandar en su negocio, pero sí reconocer cuando un empleado es buen empleado, reconocerlo, darle su puesto, su valor, ya que ellos son la otra parte del equipo de trabajo, entonces hay que tenerlos bien organizaditos.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	La estrategia, por ejemplo, manejo una que es que aparte del sueldo que se le maneja, se maneja porcentaje por venta. Para el empleado, porque si él vende una prenda sabe que va a ganar un incentivo monetario, va a ganar algo más de dinero.
Actividad económica: Celulares Microempresa: FCELL Entrevistado:	Yo creo que ahí van los valores, digamos, si hay unos buenos valores en la persona, pues, ya eso se generaliza donde esté. Entonces, ya es siempre incentivar a los valores de cada persona.

Datos generales	Respuesta
Fanny Campo	
Actividad económica: celulares	Yo diría que una buena comunicación, un buen trato y un horario justo.
Microempresa: Servicell	
Entrevistado: Duván Campo	
Actividad económica: celulares	Pues, si un trabajador da su desempeño bien, tenerles el reconocimiento de una liquidación, de un permiso.
Microempresa: Container tecnología	
Entrevistado: Astrid Villamarín	
Actividad económica: Cárnicos	Una estrategia primordial sería, por ejemplo, pagar todos los impuestos y pagar a los empleados todo lo que es viable, lo que es salud, lo que es cesantía, lo que es su sueldo correcto.
Microempresa: Fama la Caucana G y G	
Entrevistado: José Alexander Gómez	
Actividad económica: Cárnicos	De que muchas veces uno adquiere todas las utilidades cuando hay buenas ventas. Esto es para uno.
Microempresa: Fama la Quinta	
Entrevistado: Paulino Romero Entonces, siempre hacerle un reconocimiento, hacerle sentir que está haciendo las cosas bien y que el hacer las cosas bien vale la pena.	

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	No manejo recompensas creo que con lo básico están bien.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024).

Las microempresas, habitualmente caracterizadas por su flexibilidad y su óptima relación entre empleados y jefes, son fundamentales para la economía local, pero, sin embargo, la gestión del clima laboral en estas organizaciones es un reto que requiere atención.

Los factores más relevantes entre los entrevistados son el respeto y la comunicación constante, como lo menciona Paola Dorado de Avícola Lula quien destaca la necesidad del respeto mutuo entre los empleados, lo que resulta efectivo para la organización. Robbins y Judge (2017), argumentan que un entorno organizacional positivo puede incrementar la satisfacción de los empleados y su compromiso con la empresa. Luz Merly Ordoñez de Mauras Sport enfatiza que la comunicación efectiva es fundamental para identificar problemas y fomentar un entorno de trabajo en equipo, lo que está alineado con Nair (2006), quien argumenta que la innovación y la productividad están relacionadas con un ambiente organizacional favorable, lo que fortalece la necesidad de microempresas de tener conversaciones abiertas.

Las estrategias de reconocimiento son fundamentales para fomentar un ambiente agradable en el entorno laboral, tal como lo detalla Astrid Jimena Achinte de Nueva Moda A&M, quien lleva a cabo la aplicación de incentivos financieros orientados a las ventas, con el objetivo de vincular los objetivos personales con los de la empresa. Esto concuerda con el análisis de

Personio (2020), que sostiene que un ambiente laboral positivo incentiva a los trabajadores a alcanzar sus metas, conllevando a incrementar la productividad.

Fanny Campo de FCELL y Duván Campo de Servicell subrayan la importancia de establecer una cultura de valores y prestar atención a las demandas de los miembros del equipo. Como señala Nair (2006), estas acciones no solo aumentan el compromiso, sino que también promueven un sentido de pertenencia, lo cual es fundamental para mantener a los empleados motivados.

Las sugerencias prácticas que se obtuvieron de las entrevistas, como cumplir con las responsabilidades laborales como lo sugiere José Alexander Gómez de Fama la Caucana G y G y valorar el desempeño positivo como lo refiere Paulino Romero de Fama la Quinta, están en línea con la idea de que la confianza y el reconocimiento son fundamentales para crear un buen ambiente laboral, lo que se entrelaza con la teoría de García (2009), quien sostiene que la percepción positiva de los empleados sobre su entorno laboral tiene un impacto directo en su desempeño.

De acuerdo con Diego Armando Torres de Fama la Reina, las remuneraciones pueden ser simples, pero pueden resultar eficaces en determinados momentos, lo que se alinea con la idea de que los incentivos complejos no siempre son necesarios, en algunas ocasiones, el reconocimiento genuino y el apoyo básico son suficientes para motivar a los empleados.

Tabla 21.

¿Qué mensaje final le gustaría dar a los propietarios y gerentes de microempresas en cuanto a la importancia de mantener la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica:	Siempre hay que tratarlos con respeto, no utilizar palabras

Datos generales	Respuesta
Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	soeces al momento de dirigirse a ellos, si cometen de pronto algún error. Siempre debe primar eso, la buena comunicación.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Primero, a el empleado le gusta mucho ser bien remunerado, tener su servicio de salud, hablar mucho con ellos, que haya mucho diálogo.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Pues que es muy importante porque gracias a ellos, son lo que son las ventas. Entonces tener un buen ambiente laboral, como escuchar a la persona, saber qué problemas tiene, por ejemplo, en el caso mío hay una empleada que es madre soltera, ella cuenta solo con su hija, muchas veces se le enferma, entonces ella me decía que en otras partes donde trabajaba no la consideraban, y pues si su hija se enfermaba y no podía ir, muchas veces ya la sacaban. Entonces que ellos puedan contar como más con uno y de esa manera también ellos le van a poner más amor al trabajo porque ven que uno tiene como una buena relación.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Yo digo que siempre, digamos, dar primero la gratitud a ellos y darles, si es posible, un incentivo económico. Pues, creo yo que eso los motiva para que haya un buen resultado.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Yo recomiendo que un colaborador satisfecho puede rendir mucho más, puede rendir mucho mejor en cuestión de atención al cliente y un mejor ambiente en el sitio de trabajo.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Tener en cuenta que más que empleados ya se convierten como en parte de la familia y no tratarlos como tal y aislarlos, por ello se debe tener una buena comunicación y todo, un buen contacto.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Bueno, estrategia sería, por ejemplo, siempre ser correctos en todo lo que se emprenda, en los productos que llegan, valorar también los clientes, en los precios, en todo, para que así la empresa sea próspera y poder tomar decisiones correctas para que la empresa fluya y no, es más
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Realmente es muy importante. Una de las cosas es como siempre darles su espacio y también charlas, porque muchas veces uno como empresario no tiene ese conocimiento de que un trabajador se cansa, de que hay momentos de estrés. Entonces, mantener los espacios bien para que ellos se sientan siempre agradables. Que si hay algún problema se pueda hablar. No es de que uno critique siempre al empleado, sino que uno pueda entenderlos y poder llevar a cabo cualquier solución que se pueda hacer.
Actividad económica:	Es muy importante que los trabajadores estén bien para prestar

Datos generales	Respuesta
cárnicos	Una mejor atención al público.
Microempresa:	
Fama la Reina	
Entrevistado:	
Diego Armando Torres	

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Mantener la satisfacción de los empleados es fundamental para el éxito de cualquier microempresa. Los dueños y administradores tienen la capacidad de incrementar la productividad al poner en marcha tácticas que promuevan el respeto, la comunicación y el reconocimiento, generando así un ambiente de trabajo saludable que favorezca a la organización. Un buen clima organizacional beneficia a la sociedad y la economía local (Chiavenato, 2019), por lo tanto, cualquier esfuerzo para lograr una mayor satisfacción de los empleados es, en última instancia, una inversión en el futuro de la microempresa y su sostenibilidad, teniendo en cuenta factores como los mencionados por los entrevistados incentivos económicos, gratitud, espacios de dialogo, reconocimiento, valoración, respeto, entre otros factores que logran generar satisfacción laboral, ya que ellos destacan un entorno laboral positivo que se transforma en mayor motivación y aumenta la productividad.

Tabla 22.

¿Cómo cree que evolucionará la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en los próximos años?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica:	Siempre primado por darles un buen trato a ellos en cuanto a
Cárnicos	la forma como les hablo, como les hago las recomendaciones,
Microempresa:	para que así, si tienen alguna falla, pues la cambien de buena

Datos generales	Respuesta
Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	manera.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Pues con el avance de los años todo se va tecnificando, no sabemos cómo se nos vaya presentando el campo tecnológico, entonces uno ya tendría a tener menos mercancía, todo sistematizado. Yo en este momento no tengo sistematizado el negocio, permanezco aquí, me desenvuelvo, pero más adelante sería una sistematización de todo el negocio y la recomendación sería una organización contable muy buena y una remuneración para los empleados también.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Creo que evolucionaría, o sea, mejoraría, como te decía con la estrategia que mencionaba, o sea, hay una buena relación y también como un incentivo por la venta que realicen aparte de su sueldo, entonces eso mejora mucho porque ellos están más pendientes a vender.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Me imagino que, si tenemos en cuenta e inculcamos muy bien los valores, los tenemos presentes, pues, ya la empresa habrá crecido mucho más y los trabajadores tendrán un constante trabajo.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado:	Pues yo aspiro que en el pasar del tiempo, pues que sigan bien y espero escuchar sus necesidades y que me puedan colaborar mucho mejor.

Datos generales	Respuesta
Duván Campo	
Actividad económica: celulares	Ya, pues, ¿qué le digo? Dado el caso, ya uno de pronto hasta se llegue a cansar de atender a sus negocios, ya se los puede
Microempresa:	dejar uno a ellos, porque ya se convierten en personas de
Container tecnología	mucho confianza y ya realizan todas las actividades de manera
Entrevistado:	correcta.
Astrid Villamarín	
Actividad económica:	A ellos se les pagan sus prestaciones, cesantías y su salud.
Cárnicos	Entonces, la armonía siempre va a estar buena cuando se
Microempresa:	hacen las cosas correctas y los premios son para ellos como
Fama la Caucana G y G	para uno, como empresario.
Entrevistado:	La empresa va a estar fluyendo y va a estar saliendo adelante
José Alexander Gómez	y va a ser muy remunerada.
Actividad económica:	Hoy en día, tú sabes que la tecnología ha avanzado mucho. La
Cárnicos	tecnología y la maquinaria o la ingeniería han subido tanto
Microempresa:	que ha ido desplazando el trabajo personal.
Fama la Quinta	Pero también se esfuerzan la gente por eso. Como le digo,
Entrevistado:	ahorita la tecnología va en las ventas, como es el marketing, el
Paulino Romero	WhatsApp, para uno hacer sus ventas. También que se
	capaciten, tener capacitación para los empleados para que
	adquieran nuevas tecnologías para poder ir avanzando.
Actividad económica:	Los veo bien.
cárnicos	
Microempresa:	
Fama la Reina	
Entrevistado:	
Diego Armando Torres	

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Dentro de la organización, el individuo a menudo busca reconocimiento y posicionamiento en beneficio propio (Tello, 2019). Al respecto, para los entrevistados sus empleados se ven reflejados en un futuro como personas más hábiles, con valores, con capacidades de adaptación que complementa lo dicho por este autor que la óptima gestión de las actividades evitara conflictos, aumentara la productividad y el desempeño conllevando a un éxito de la empresa impactando en la eficacia y crecimiento de sus empleados.

Tabla 23.

¿Qué tendencias o desafíos emergentes podrían influir en la gestión de la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Pues son sucesos que, la verdad, no se pueden evitar. Entonces, con la buena comunicación que tenemos como equipo de trabajo, se puede solucionar.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Uno no sabe qué hacer, uno no está preparado para eso, entonces uno sugeriría una capacitación para estos eventos así, porque lo primero que uno hace es resguardarse en familia, entonces una capacitación a todos los miembros de la empresa sobre ese tema.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado:	Sí es alguna emergencia o algo así, pues es muy difícil, ¿no? Tocaría como empezar a efectuar lo que es por redes sociales y en caso de que toque cerrar el punto físico o algo, uno tenga como otro medio o forma por donde vender y eso afectaría a los trabajadores ya que se genera también trabajo por medio

Datos generales	Respuesta
Astrid Jimena Achinte	de las plataformas.
Actividad económica: celulares	Yo creo que hay tanto uno como el dueño debe estar preparado y lo mismo el trabajador, porque en el caso,
Microempresa: FCELL	digamos, de que tengamos que parar, pues, buscar otra estrategia, ya sea en la casa o así, pero no perder la conexión
Entrevistado: Fanny Campo	para seguir generando los recursos económicos.
Actividad económica: celulares	Pues cuando un trabajador tiene un inconveniente o una calamidad yo lo escucho y en caso de emergencia pues tengo
Microempresa: Servicell	a alguien que lo reemplace.
Entrevistado: Duván Campo	
Actividad económica: celulares	Tocaría mirar porque así nos pasó en la pandemia, por lo menos con el trabajador, él se fue para una vereda y no pudo
Microempresa: Container tecnología	venir, pero igual le sostuvimos su trabajo y aparte de eso se le mandaba algo de dinero porque pues la situación fue muy
Entrevistado: Astrid Villamarín	dura.
Actividad económica: Cárnicos	Sí, para eso se viene implementando el sistema de ahorro, de ahorrar, de tener algo para cuando pase alguna catástrofe,
Microempresa: Fama la Caucana G y G	tener uno con qué mitigar. Tener como fondos para poder suplir la necesidad de uno y de sus empleados.
Entrevistado: José Alexander Gómez	
Actividad económica: Cárnicos	Bueno, ese es un punto que nadie está exento.
Microempresa:	Pero siempre se le ha tratado de que se avise. Se avise. O sea, mantener la comunicación.

Datos generales	Respuesta
Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Claro, la comunicación. Simplemente de no ir. Simplemente, sino que se avise por qué motivo no se puede. ¿Para qué? Para uno estar preparado para esto, porque este es un trabajo que uno llega a elaborar de una sola, y entonces, si no llega ese trabajador, se le va a atrasar todo, simplemente no llegó, ya se soluciona o uno madruga más, uno hace las cuestiones para que no vaya a haber ese espacio de que lo vayan a coger a uno de las manos maniatadas, como se dice.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Pues como inconvenientes, pero igual si no vienen me toca trabajar solo, igual estar en comunicación y que puedan descansar.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

La gestión de la satisfacción laboral en microempresas enfrenta una variedad de desafíos y tendencias emergentes que afectan su entorno laboral. De acuerdo con las entrevistas, los dueños deben estar listos para situaciones imprevistas como crisis financieras, como lo explica Paola Dorado de Avícola Lula resaltando que, pese a que hay circunstancias ineludibles, una comunicación efectiva en el equipo de trabajo puede contribuir a resolverlas, además Luz Merly Ordoñez de Mauras Sport resalta la importancia de instruir a los trabajadores en cómo manejar circunstancias inesperadas, lo que resulta esencial para obtener resiliencia y capacidad de adaptación.

Asimismo, Nueva Moda A&M enfatiza la importancia de establecer canales digitales en caso de emergencias que requieran el cierre de establecimientos físicos, por otra parte, Fanny

Campo (FCELL) señala que tanto los propietarios como los empleados deben estar listos para adaptarse y encontrar nuevas formas de mantener la conexión y la productividad, lo que significa que la incorporación de herramientas digitales es esencial para mantener la operación en momentos críticos.

La comunicación abierta y efectiva es fundamental para crear un entorno de confianza. Es fundamental prestar atención a los trabajadores en situaciones de crisis, según Duván Campo de Servicell, además, Paulino Romero de Fama la Quinta sostiene que la comunicación es fundamental para gestionar la ausencia de trabajadores y evitar la desorganización. La comunicación ayuda a resolver problemas y crea un ambiente laboral positivo donde los empleados se sienten valorados y apoyados.

Fama la Caucana G y G destaca la importancia de contar con un sistema de ahorro para reducir los efectos de posibles desastres, creando una red de protección tanto para la empresa como para sus empleados, lo que también recalca Astrid Villamarín de Container Tecnología quien comparte su gusto con esta idea, mencionando el apoyo que reciben de su parte los empleados en momentos difíciles, lo que forjara una óptima conexión entre la empresa y sus empleados. De tal modo, que estas empresas deben prepararse para posibles eventualidades dentro de esta misma, como lo destaca García (2009), las situaciones dinámicas son más difíciles de manejar, lo que subraya la necesidad de que las microempresas se preparen adecuadamente para enfrentar estos desafíos y mantener un ambiente de trabajo positivo.

Tabla 24.

¿Qué medidas pueden tomar las microempresas comerciales para aumentar la satisfacción laboral y mejorar así el clima organizacional?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Pues como el ambiente, ¿no? El ambiente que sea liviano. Yo siempre he dicho que debe primar el respeto, ante todo. El respeto ante todo para que haya un buen ambiente laboral.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Primero que todo la buena remuneración, el diálogo, el compartir con ellos también, es bastante importante, conocer las familias, porque uno no se limita a conocer los hijos y el esposo, pero la mamá, las hermanas, que de aquí a mañana pueden formar parte de eso.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Pues también pienso como el descanso, ¿no? Como ellos tienen derecho a un día de descanso, como hacer reuniones, actividades.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Siempre sería como lo más correcto darles un tiempo para que descansen, aunque ellos digan que no se cansan, pero sí físicamente. Entonces, sí, darles un tiempo de descanso, ya miraran si lo toman en estar en la casa, en la familia o salen, pero es como lo más importante, es como la vitamina de ellos, el descanso, darles un tiempo de vacaciones.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell	Incentivos es algo bueno para que ellos tengan una mejor actitud, que se sientan mejor, que se sientan satisfechos, una mejor actitud y eso es todo.

Datos generales	Respuesta
Entrevistado: Duván Campo	
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología	Tenerles en cuenta sus ventas a los trabajadores, darle remuneración de lo bueno, y no solamente eso, de pronto ya en un cumpleaños, que ya el fin de año, darle su detalle, darle su dinero para que ellos incentiven a lo mejor.
Entrevistado: Astrid Villamarín	
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G	Organizar muy bien la empresa, por ejemplo, pagando lo que es ICA, lo que es todos los impuestos del gobierno y tener el negocio muy bien pulcro, aseado, bien la indumentaria, lo que son las maquinarias, lo que es, por ejemplo, la máquina de moler carne, la sierra, las vitrinas para poder brindarle al pueblo, a la comunidad, un buen producto, aseado y justo.
Entrevistado: José Alexander Gómez	
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta	Yo realmente es, lo que le digo siempre, siempre dar el reconocimiento a los trabajadores, dar el espacio para evitar el estrés y ser remunerado por cada labor bien que se haga.
Entrevistado: Paulino Romero	
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina	Comunicación constante, es importante la capacitación.
Entrevistado: Diego Armando Torres	

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Todos los entrevistados, subrayan la importancia de tomar medidas para lograr una buena satisfacción laboral por medio del dialogo, remuneraciones, incentivos, reconocimientos, condiciones físicas y valores que implementadas dentro de la organización generaran bienestar como lo manifiesta Sánchez y García (2017), quienes señalan que la satisfacción laboral dentro de la empresa es importante para el manejo y control del ambiente laboral evitando rotación de personal y bajo desempeño.

Tabla 25.

¿Cree usted que es conveniente medir y evaluar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo, y cómo estas mediciones pueden influir en la toma de decisiones?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Sí, yo creo que sí es importante, ya que se debe hacer personalizado, ¿no? Porque no todas las personas trabajan de la misma manera. Entonces, es personalizado. Si hay alguna recomendación, pues hacerlo de forma personal.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Medirlas, sí, claro, o sea, sería entrevistarlos a ellos, es decir, acá dentro de mi aspecto, opino que mis trabajadores se encuentran dentro de una muy buena satisfacción laboral, se trabaja bien, ósea cuando uno ve un equipo de trabajo que está trabajando con uno así a lomo partido, uno dice no, bien, se ve reflejado en las ventas, uno dice bien, gracias a Dios voy a darles tal cosa de recompensa, entonces eso lo motiva a uno también.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa:	Sí, claro, es importante porque uno debe escuchar lo que ellos piensan, ¿no? Porque no todos tenemos como el mismo pensamiento ni el mismo criterio, ni la misma perspectiva.

Datos generales	Respuesta
Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	Entonces al escucharlos uno puede estar como más sujeto a que ellos estén mejor en su trabajo, o sea, que se sientan en un buen ambiente y de esta manera se pueden tomar mejores decisiones.
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Sí, porque de acuerdo a eso, pues, si uno hace una evaluación, pues ya se da cuenta las cosas negativas y positivas y ya sale el resultado, pues que es para mejorar.
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Uy claro suficiente, bastante, o sea si ellos no están conformes pues no van a hacer nada bien y no van a estar conformes.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Pues, si una vez que están como fallando en algo, llamarlos y decirles, mire, ¿qué le pasó? ¿Qué está pasando aquí? Entonces ya ellos como que ya hablan, si algo está pasando, bueno, si ya se cansaron de trabajar con nosotros, pues ya digan, no, ya no queremos laborar y entonces uno no ve inconveniente por ese lado.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	Siempre se hace eso porque, por ejemplo, el trabajador debe mejorar cada día también en cuanto a las cosas, el aseo, en cuanto a él, el aseo personal y en cuanto a las decisiones que se hagan en la empresa, en unión, en conjunto, por eso se hacen reuniones con ellos.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	No, lógico, eso es muy importante. ¿Por qué? Porque un trabajador satisfecho es un trabajador que va a atender bien al cliente y ese cliente bien atendido va a atraer más clientes. ¿O sea que eso le ayuda a usted en la toma de decisiones? Lógico, sí, debido a todo eso de lo que hemos hablado anteriormente, va a llevar a que siempre tome uno la mejor decisión y que vea que eso sirve.
Actividad económica: cárnicos Microempresa: Fama la Reina Entrevistado: Diego Armando Torres	Es importante estar preguntando y medir lo que pasa con ellos.

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los entrevistados reflejan la importancia de medir y controlar el clima debido a que, así se conocen características tanto internas como externas que ayudaran a la organización a tomar las mejores decisiones en pro de brindar mejores condiciones laborales que a su vez aumenten el éxito empresarial como lo refleja Quintero et al. (2022), quienes dicen que la utilización e implementación de herramientas optimas de medición y control del ambiente de trabajo resulta relevante para poder conocer el tipo de liderazgo, el tipo de entorno, la participación entre otros factores que ayudaran al beneficio propio de la organización.

Tabla 26.

¿Cree que un clima laboral positivo facilita o entorpece la adopción de nuevas tecnologías en las microempresas?

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Avícola Lula Entrevistado: Paola Dorado	Sí, claro. Me parece positivo, ya que un cambio es para mejorar. Para cambiar y para que el negocio crezca.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Mauras sport Entrevistado: Luz Merly Ordoñez	Pues mira que un clima laboral positivo facilita, porque uno llega y se queda en un campo de comodidad y cree que todo está funcionando bien, pero uno piensa que de pronto puede funcionar mejor o de pronto le da como cuestión de miedo a la cuestión del cambio.
Actividad económica: Venta de ropa Microempresa: Nueva Moda A&M Entrevistado: Astrid Jimena Achinte	O sea, sí es un buen aspecto porque, por ejemplo, al tener uno todo contabilizado uno sabe realmente qué es lo que tiene y también uno se puede, digamos, ir y estar más tranquilo. En ese punto también cuento con cámaras donde me puedo dar cuenta a qué horas abren, entonces estoy dispuesta a la adquisición de nuevas tecnologías
Actividad económica: celulares Microempresa: FCELL Entrevistado: Fanny Campo	Si hay un buen clima, claro que facilita las cosas, las tecnologías, claro, mejora todo, es rentable, es bueno.

Datos generales	Respuesta
Actividad económica: celulares Microempresa: Servicell Entrevistado: Duván Campo	Si facilita las cosas.
Actividad económica: celulares Microempresa: Container tecnología Entrevistado: Astrid Villamarín	Facilita, claro, facilita porque ahorita todo está como avanzando, entonces hay veces los muchachos dicen, no, es tan bueno mi interés o tal cosa o hay veces llegamos, no, mira, se trajo esto, pues vamos a probar cómo va, entonces se va creciendo cada día más, tanto para nosotros como microempresa, como para ellos laboralmente.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Caucana G y G Entrevistado: José Alexander Gómez	facilita, facilita todo porque ya, por ejemplo, aquí hemos mejorado la indumentaria, como le decía ya las máquinas de moler carne, ya vienen otras máquinas para hacer la carne, abrir las máquinas solo y también otra máquina para empacar el vacío.
Actividad económica: Cárnicos Microempresa: Fama la Quinta Entrevistado: Paulino Romero	Sí, aunque aquí no aplica la cuestión de tecnología, como le digo. Pero todo eso sí, lógico. Sí, eso es lo más importante, uno es siempre estar más avanzado.
Entrevistado: Paulino Romero	Como decía anteriormente, uno era el hacha y boleando hacha y boleando grasa para todos lados. Ahorita la sierra ya le evita esa cuestión, la moledora.
Actividad económica: cárnicos	Entonces es algo que es mucho más práctico para el trabajo y hacer uno su desempeño mejor.
Actividad económica: cárnicos	Facilita porque es importante la relación con los trabajadores, la opinión de ellos en el momento de nuevas

Datos generales	Respuesta
Microempresa:	innovaciones tecnológicas.
Fama la Reina	
Entrevistado:	
Diego Armando Torres	

Nota: Fuente elaboración propia de la monografía (2024)

Los entrevistados están de acuerdo con que un clima laboral facilita la aplicación de nuevas tecnologías, debido a que se escucha las opiniones de sus empleados y se tiene en cuenta las tendencias y lo que se puede proyectar para efectuar dentro de esta misma, así los empleados se puedan capacitar y familiarizar con los nuevos productos o servicios que se puedan adquirir, detonando mayor crecimiento tanto personal, como profesional dentro del proceso de mejora continua, lo que concuerda con lo escrito por autores como Saldarriaga et al. (2019), quienes describen que la innovación juega un papel importante en la competitividad de las empresas ya que bien efectuada le darán una ventaja competitiva, además de que les brinda una mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios que se puedan presentar.

Encuesta

Se utiliza la encuesta para complementar el estudio, ésta se aplicó a 28 personas de las empresas seleccionadas, y quienes respondieron fueron la totalidad de los trabajadores. Entre ellos se encuentran una gran mayoría en edad entre los 26 a los 55 años en negocios de carnicerías y venta de ropa, en los negocios de celulares se evidencian las personas más jóvenes entre 20 y 25 años. También se observó que, en los entrevistados hay mayoría de mujeres que supera a los hombres. Dentro de las labores que se desempeñan se encontraron 2 administradores de empresas en cargos intermedios, pero los demás son cargos operativos, una gran cantidad de

asesores de ventas, y en menor proporción auxiliares de carnes y cajeros. En promedio los entrevistados llevan entre 2 a 10 años laborando en los negocios.

Respecto al liderazgo en los negocios, según los métodos de mando, como se aplica el liderazgo para incidir en los colaboradores, se obtiene lo siguiente:

Tabla 27.

Influencia del liderazgo en los trabajadores

Factor de liderazgo	Respuesta
La dirección de la empresa tiene un estilo de liderazgo que me motiva a trabajar mejor.	Totalmente de acuerdo
La empresa me empodera para tomar decisiones que afectan mi área de trabajo.	De acuerdo
El liderazgo de los dueños influye positivamente en la motivación de los empleados.	Totalmente de acuerdo
Creer que la comunicación entre los líderes y empleados afecta al clima laboral.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.	En desacuerdo
Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.	Totalmente de acuerdo
Mantengo una buena relación con mi jefe.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión.	Totalmente de acuerdo

Factor de liderazgo	Respuesta
Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe.	De acuerdo
Mi jefe es un referente en la empresa.	Totalmente de acuerdo
Mi jefe hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual.	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Las personas encuestadas exponen un elevado nivel de satisfacción con el estilo de liderazgo que se aplica en sus lugares de trabajo, para ellos, el liderazgo es favorable por su gestión eficaz, lo que genera una alta motivación y un ambiente de trabajo positivo, manifestando una buena relación con los superiores y respeto por la diversidad. Chiavenato (2009), destaca la relevancia del liderazgo eficaz, este promueve la comprensión y colaboración en el equipo, fomentando un ambiente saludable de trabajo, incremento en la productividad y una mayor retención del talento humano. De acuerdo con Viteri (2022), el modelo de liderazgo paternalista-autoritario restringe la participación de los trabajadores en determinadas decisiones; sin embargo, al existir confianza, facilita su participación en decisiones más pequeñas, preservando una jerarquía en las decisiones estratégicas.

Pese a los puntos fuertes, se detectaron algunos aspectos negativos que necesitan mejorarse en las organizaciones, como el empoderamiento, el crecimiento personal y la toma de decisiones, que son elementos esenciales para mantener el ambiente de trabajo efectivo. Por lo tanto, la puesta en marcha de estrategias en los elementos anteriormente mencionados ayudaría a incrementar la percepción de los empleados acerca de la importancia y evolución de sus tareas en la empresa, y a robustecer sus vínculos con los supervisores (Bordas, 2016; Viteri, 2022).

La independencia al momento de tomar decisiones también presenta diversificaciones dependiendo de la estructura de la organización, al respecto Bernardo (2011), sostiene que la

habilidad de los trabajadores para hacer elecciones personales se basa en la confianza del líder y en la cultura corporativa de la compañía. Aunque algunas de estas aprecian la iniciativa de sus empleados, otras optan por una consulta previa, evidenciando diferentes grados de autonomía, promover un ambiente que aprecie la iniciativa y permita un cierto nivel de independencia podría favorecer un ambiente de trabajo más inclusivo y proactivo en pro de la organización.

Según García (2009), una comunicación eficaz entre líderes y trabajadores es esencial para preservar un ambiente de trabajo saludable. Por otro lado, Chiavenato (2009), indica que una comunicación transparente previene distorsiones y promueve una transmisión eficaz de los mensajes. Otros elementos apreciados son la participación y la escucha activa, el autor enfatiza que los líderes deben inspirar y motivar a través de una comunicación franca y un liderazgo directo, lo que incrementa la satisfacción en el trabajo y fomenta un compromiso intenso con las metas de la organización, que dentro de estas empresas se establece la comunicación como factor relevante del proceso de toma de decisiones edificando a su vez un óptimo liderazgo.

El conocimiento del estado del ambiente laboral y la motivación son componentes fundamentales, con base en lo descrito por Tello (2019), quien sostiene que la evaluación del esfuerzo aumenta la satisfacción y el desempeño de los empleados, lo que concuerda a su vez con Morales (2020), el cual argumenta que un ambiente ameno en la organización incide positivamente en la satisfacción y rendimiento de los trabajadores, mientras que un entorno problemático puede provocar problemas, trastornos físicos y psicológicos, afectando la productividad y estabilidad de la entidad.

Otro factor de beneficio, es el interés del superior por entender las necesidades de los empleados, que según Tapia (2011), enfatiza que un entorno de trabajo positivo hace que los trabajadores se sientan queridos y acompañados, lo que aumenta su rendimiento y motivación.

Respecto a la justicia y equidad, Bordas (2016), sostiene que un trato equitativo y sin favoritismos potencia la dedicación de los empleados y su satisfacción, motivo por el cual los empleados manifiestan que sus jefes promueven ese valor de comprender el entorno de ellos, logrando así un beneficio personal generando satisfacción, impulsando sus habilidades dentro de la organización.

Además, según Bordas (2016), una buena relación entre líderes y empleados promueve la comunicación y optimiza el ambiente de trabajo, promoviendo la confianza y la independencia, ofreciendo la solución de los conflictos. Chiavenato (2009), resalta que el respeto a la diversidad en cuanto a la cultura, género y religión fortalece el equipo laboral, fomentando la creatividad y la permanencia del personal, y promoviendo una cultura inclusiva, por lo cual se evidencia según los encuestados, que lo relatado por estos autores se encuentra en sus lugares de trabajo ya que se fomenta el respeto de los líderes hacia sus colaboradores, generando factores positivos que destacan un buen liderazgo, que apoya los procesos internos y externos de la empresa, ocasionando a su vez estrategias de cambio que bien planteadas, ofrecen competitividad, desempeño y productividad en la empresa.

En cuanto a la motivación, las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Tabla 28.

La motivación en los trabajadores

Factor de Motivación	Respuesta
Siento que soy recompensado cuando alcanzo los objetivos establecidos.	De acuerdo y Totalmente de acuerdo
Me siento motivado a dar lo mejor de mí en mi trabajo diario.	Totalmente de acuerdo
Considero que mi salario es justo en relación con el trabajo que realizo.	De acuerdo
Siento que mi esfuerzo y logros son reconocidos y recompensados adecuadamente.	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los hallazgos en los resultados, muestran un nivel positivo de satisfacción y motivación en el equipo de trabajo de cada una de los negocios estudiados, manifestado en la percepción que su actividad es apreciada y retribuida apropiadamente. Chiavenato (2009), revela que la motivación en el trabajo se vincula con el reconocimiento y la gratificación, lo que favorece una cultura de dedicación y un entorno laboral positivo. Asimismo, existe una correlación entre el sistema de recompensas con los logros y objetivos personales, se fomenta un entorno de trabajo saludable donde los empleados se sienten incentivados a brindar lo mejor de sí, lo que facilitará que estos individuos cumplan excelentemente sus tareas, aportando beneficios a la organización.

Tello (2019), enfatiza que el reconocimiento del esfuerzo y el logro es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales, pues los empleados tienden a rendir más cuando sus contribuciones son visibles y reconocidas. En este contexto, la mayoría de los encuestados manifestó sentirse altamente motivados para cumplir con sus tareas diarias, lo cual resalta una de las fortalezas del sistema actual de recompensas y reconocimiento dentro de la organización. Asimismo, una percepción positiva en la jurisdicción salarial, como indican los resultados de la encuesta, promueve una relación sólida entre el esfuerzo laboral y la recompensa, tal como lo

plantea García (2009), quien describe que una percepción de equidad en la remuneración fortalece el vínculo entre empleados y la organización, evitando situaciones desfavorables.

Sin embargo, algunos aspectos presentan posibilidad de mejora, una parte de los encuestados son neutrales o se encuentran insatisfechos respecto al reconocimiento de logros y de las recompensas que se ofrecen en la organización, Litwin y Stringer sugieren que los sistemas de motivación deben ser dinámicos y adaptables para asumir las necesidades cambiantes de los colaboradores y asegurar que todos perciban el sistema como justo y completo. En este sentido, podría ser beneficioso revisar el sistema actual de los negocios en estudio y pensar en establecer las recompensas no monetarias como: el reconocimiento público o beneficios adicionales, para brindar un mayor sentido de pertenencia, que fomente en sus empleados un buen ambiente y se mejoren sus emociones, aumentando el nivel de productividad y desempeño, que a su vez se obtenga una ventaja competitiva para la empresa.

Por otro lado, algunos empleados son neutrales o están insatisfechos en cuanto a sus salarios, lo que puede repercutir en la percepción de imparcialidad en la organización. Tello (2019), advierte que, para mantener una alta satisfacción laboral, es esencial que los colaboradores perciban que su salario se acondiciona al trabajo realizado, causa por la cual es importante mantener excelentes políticas salariales y lograr el apropiado nivel de los salarios, teniendo en cuenta que el rendimiento, la productividad y las competencias pueden cambiar esta percepción, por ello se recomienda analizar y ajustar el sistema de recompensas enfocado al esfuerzo individual y colectivo, destacando contribuciones específicas para que se incluyan incentivos monetarios y no monetarios como como días libres, horarios más flexibles o capacitaciones, que ofrezcan satisfacción completa.

También, la motivación es un recurso importante para las empresas, por ello se debe mantener y fortalecer como lo que ocurre en el sector de la esmeralda donde a pesar de que se presentan falencias en algunos aspectos, generalmente el nivel de motivación se encuentra en un grado alto en pro de sus trabajadores, dando mejores condiciones laborales para la mejor ejecución de sus actividades.

Tabla 29.

La comunicación en los negocios entre el jefe y los trabajadores,

Factor de Comunicación	Respuesta
La comunicación en la empresa es clara y efectiva.	Totalmente de acuerdo
Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral.	De acuerdo
La gerencia comunica de manera transparente las decisiones que afectan a los empleados.	Totalmente de acuerdo
Cuando ingresé en la empresa recibí suficiente información sobre la misma.	Totalmente de acuerdo
Al unirme a la empresa, recibí suficiente información sobre la labor que realizo.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Con respecto a los factores de comunicación, la encuesta refleja que se manejan de forma positiva en general, siendo valorada la comunicación como clara y efectiva por la mayoría de los empleados. La satisfacción de los colaboradores con la comunicación es crucial para el clima organizacional, como señala Chiavenato (2009), quien explica que una comunicación efectiva reduce las distorsiones y fomenta un ambiente laboral saludable. Se facilita el flujo de información, especialmente cuando los empleados requieren comprensión sobre los objetivos y

tareas, lo que coincide con la teoría de Bordas (2016), sobre la importancia de la comunicación para consolidar la confianza y el compromiso en el equipo, en busca de beneficio colectivo.

En cuanto al proceso de incorporación una gran parte de los empleados manifiesta satisfacción respecto a la información recibida al unirse a la empresa, lo cual es un indicador de que la empresa cuenta con un programa de inducción efectivo, fortaleciendo a sus nuevos trabajadores para una excelente adaptación laboral, como lo refiere Nair (2006), quien destaca que la incorporación adecuada es fundamental para la integración de los colaboradores, ya que les permite entender mejor su rol y la cultura organizacional, lo que resulta en un sentido de pertenencia más sólido y un mejor desempeño inicial.

Si bien la mayoría de empleados valora la retroalimentación que reciben sobre su desempeño, existe una minoría que se siente neutral o insatisfecha, sugiriendo que hay oportunidad para optimizar este aspecto, lo que resultaría fructífero para la empresa, como lo describen Litwin y Stringer, diciendo que la retroalimentación debe ser constante y objetiva, ya que es clave para que los empleados conozcan las expectativas de la empresa y alineen su desempeño a los objetivos organizacionales. La falta de retroalimentación o una retroalimentación insuficiente puede llevar a confusiones y desmotivación, por lo que fortalecer este sistema podría incrementar aún más la satisfacción laboral, aumentando su desempeño.

Además, una parte de los encuestados percibe neutralidad en la transparencia de la gerencia, particularmente en decisiones que impactan directamente a los empleados, por ello Chiavenato (2009), advierte que la falta de transparencia en la comunicación de decisiones gerenciales puede generar incertidumbre y afectaciones en la confianza hacia los líderes, por lo que sería importante una comunicación más objetiva en los diferentes sentidos, para ayudar a

reducir estas percepciones de opacidad, permitiendo que los empleados comprendan mejor las razones detrás de las decisiones, fortaleciendo los vínculos y la transparencia de la gerencia, asegurando que los colaboradores se sientan informados y considerados. Es bueno proponer sistemas que aseguren una retroalimentación constante, para lo cual es necesaria la capacitación para los gerentes o administradores, con el fin de proveer retroalimentación útil y empática que incremente el crecimiento y habilidades de los empleados. En relación con el proceso de inducción, debe ser constante y a su vez complementarlo con aspectos que incrementen el crecimiento profesional, ambiente y cultura de la empresa.

Los negocios analizados tienen un buen sistema de comunicación, lo que propicia un ambiente positivo, pero se debe tener presente siempre la oportunidad de mejorar la comunicación, especialmente que se dé una buena retroalimentación, ya que se podrá construir una cultura de confianza y forjará una mejora continua, fomentando la unidad y la dedicación del equipo, optimizando los recursos y los procesos operativos de la empresa.

La colaboración entre los trabajadores es fundamental para el buen desempeño, la importancia del relacionamiento entre el superior y el subordinado es determinante para establecer los objetivos organizacionales:

Tabla 30.

Colaboración entre los empleados

Factor de Colaboración	Respuesta
Mantengo una relación positiva y cercana con mis supervisores.	Totalmente de acuerdo
Confío en la empresa y en mis superiores para el cumplimiento de los compromisos laborales.	Totalmente de acuerdo
La empresa maneja bien los conflictos	De acuerdo

Factor de Colaboración	Respuesta
entre los empleados.	
El trabajo en equipo se promueve de manera efectiva dentro de la empresa.	Totalmente de acuerdo
Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	Totalmente de acuerdo
Cuento con la colaboración de mis compañeros de trabajo.	Totalmente de acuerdo
La interacción entre superiores y subordinados es efectiva para resolver conflictos y mejorar el ambiente laboral.	Totalmente de acuerdo
Cuando ingresé en la empresa me sentí bienvenido.	Totalmente de acuerdo
Considero que existe un buen ambiente de trabajo.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los hallazgos demuestran un positivo entorno de trabajo, con buenas relaciones interpersonales y una gran solución de conflictos, se obtiene que la mayor parte de los trabajadores resaltan una relación positiva con sus dirigentes y compañeros, lo que es saludable para la cooperación y el correcto desempeño del negocio, en concordancia con Bordas (2016), quien sostiene que las relaciones personales eficaces y la labor colaborativa son fundamentales para crear un ambiente organizacional sano, pues generan un ambiente de confianza y respaldo que promueve la motivación y el rendimiento dentro de la organización.

En relación con la administración de conflictos, los trabajadores revelaron que la empresa los maneja correctamente, creando un ambiente laboral positivo, esto coincide con Tello (2019), quien argumenta que un correcto manejo de conflictos fomenta un entorno laboral constante, disminuyendo tensiones y fomentando el trabajo en equipo. La comunicación eficaz entre líderes y empleados es esencial para solucionar problemas y optimizar el entorno de laboral, lo que

concuera con la teoría de Robbins y Judge (2017), acerca de la relevancia de los procesos de influencia y liderazgo en la construcción de relaciones laborales sanas.

En los resultados se recalca la eficacia del proceso de incorporación y recibimiento en la empresa, que acorde con Morales (2020), una acogida adecuada contribuye a la adaptación del empleado recién llegado, ayudando su incorporación al equipo y ampliando su sensación de pertenencia desde el comienzo, lo que facilita la creación de un entorno de trabajo más colaborativo y disminuye el periodo de adaptación de los empleados.

Además, se evidencia que los empleados muestran una gran confianza hacia sus superiores y la empresa, al cumplir con sus obligaciones laborales, tal como lo indica Chiavenato (2009), quien destaca que la confianza es un elemento crucial en las relaciones laborales, puesto que fomenta la cooperación e intensifica el compromiso de los empleados, en un entorno de confianza se consolida una sólida cultura corporativa.

Sin embargo, a pesar de que la labor colaborativa suele ser eficaz, la encuesta muestra que algunos trabajadores perciben posibilidades de avanzar en términos de coherencia en la retroalimentación y en la claridad en la transmisión de decisiones estratégicas. Villanueva (2016), indica que la comunicación transparente es esencial para preservar un entorno de colaboración, puesto que vincula a los trabajadores con las metas de la entidad y potencia la eficacia en la labor de equipo, por lo que hay que mantener los canales de comunicación directa y potenciar la retroalimentación en los equipos.

En estas organizaciones, es vital impulsar un mayor intercambio de información directa con los trabajadores acerca de decisiones estratégicas que impacten a los equipos, fomentando la claridad y la comprensión, además de potenciar la retroalimentación en el trabajo colaborativo,

con el objetivo de establecer un sistema estructurado de retroalimentación, para que los empleados obtengan comentarios constantes y constructivos que apoyen su crecimiento y rendimiento, a través de espacios de diálogo abierto.

La colaboración y las relaciones interpersonales en las empresas comerciales del sector de la Esmeralda son aspectos muy bien valorados por los empleados, lo cual fortalece el ambiente ocupacional, se debe tener en cuenta abordar las áreas de oportunidad en transparencia y retroalimentación ya que contribuirán a consolidar un ambiente laboral colaborativo y productivo, reforzando así el compromiso y la satisfacción de los empleados.

La toma de decisiones es relevante para los negocios, debe existir pertinencia de la información en que se basan las tomas de decisiones, así como la distribución de funciones, esto se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 31.

Comunicación en los negocios

Factor de Toma de Decisiones	Respuesta
Se me toma en cuenta para participar en decisiones importantes de la empresa.	De acuerdo
La empresa asigna responsabilidades de manera equitativa entre los empleados.	Totalmente de acuerdo
Tengo confianza en las decisiones que toma la gerencia de la empresa.	Totalmente de acuerdo
Tengo la libertad suficiente para tomar decisiones en mi trabajo diario.	Totalmente de acuerdo

Fuente: elaboración propia de la monografía.

Los hallazgos exponen un enfoque favorable, respecto a los procesos de decisión en los negocios, aunque también enseñan cargos en los que se podrían tener más participación. La mayoría de los trabajadores confían en las decisiones tomadas por los gerentes, lo que demuestra

respeto hacia la autoridad y el liderazgo de la empresa, que se evidencia en la tabla 31, como lo describen Robbins y Judge (2017), quienes subrayan que la seguridad en la toma de decisiones gerenciales es crucial para la dedicación de los trabajadores, pues les facilita alinearse con las metas de la compañía y entender cómo sus responsabilidades personales aportan al éxito a nivel mundial.

Un aspecto que resulta crucial, es la distribución de funciones y responsabilidades, la mayoría de los empleados argumenta que es equitativa, lo cual es vital para mantener un sentido de equidad y evitar un exceso en los trabajadores. Según Litwin y Stringer, la justa repartición de responsabilidades promueve un entorno de trabajo positivo y estimula la participación activamente en las decisiones. De modo que, una distribución equitativa permite que los empleados comprendan sus responsabilidades y fomenta la unidad y colaboración entre los equipos, lo que resulta en una mejor realización de sus tareas.

La encuesta también señala que algunos trabajadores no participan en decisiones relevantes, además de poco empoderamiento para realizar sus tareas cotidianas. Bernardo (2011), sostiene que la implicación en la toma de decisiones fomenta que los trabajadores se sientan apreciados y como un componente esencial de la organización, incrementando su dedicación y motivación. Cuando los trabajadores tienen la libertad para tomar decisiones en su labor cotidiana, también fomentan la independencia y liderazgo.

Además, es importante que estos negocios impliquen más a sus empleados en las decisiones estratégicas, mediante proyectos como procesos de retroalimentación o consulta, en los que los empleados puedan expresar sus ideas acerca de temas relevantes de la entidad, ya que

potenciará la participación y permitirá a los gerentes o administradores obtener una mayor visión antes de tomar decisiones.

Aumentar la autonomía, proporcionara más libertad para que los empleados tomen decisiones en sus actividades, proceso que podría lograrse con la creación de guías o límites claros que permitan a los colaboradores tomar decisiones rápidas sin necesidad de una supervisión constante, mediante capacitaciones en toma de decisiones, de modo que se puedan ofrecer talleres de crecimiento profesional que enfoquen temas como la toma de decisiones y el liderazgo. Esto no solo les permitirá a los empleados sentirse más seguros en sus decisiones diarias, sino que también contribuirá a crear una cultura de autonomía.

Efectuar evaluaciones periódicas, resultara crucial para asegurar que las tareas se asignan de forma justa y equilibrada, atendiendo a la carga ocupacional de cada colaborador. Esta revisión puede cambiar la percepción de equidad y mantener la motivación alta en todos los niveles, impulsando los procesos. En la empresa, la toma de decisiones es bien valorada, especialmente se confía en las decisiones de la dirección y la repartición de las responsabilidades, sin embargo, incentivar una mayor implicación y autonomía, potenciaría aún más la satisfacción y dedicación de los trabajadores. Mediante la aplicación de las sugerencias, la empresa puede fomentar un entorno laboral más inclusivo y proactivo, en concordancia con los objetivos de la organización y el crecimiento del equipo de trabajo.

Con respecto a la planeación en los negocios, se analiza cómo se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices, evidenciando lo siguiente:

Tabla 32.

Planeación en los negocios

Factor de Planeación	Respuesta
La empresa fomenta un ambiente que favorece la innovación y la creatividad.	Totalmente de acuerdo
El ambiente de trabajo es propicio para la generación de nuevas ideas y soluciones.	Totalmente de acuerdo
El proceso de planificación en la definición de los objetivos afecta tu trabajo.	De acuerdo
Los objetivos establecidos por la empresa son claros y alcanzables.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los resultados de la encuesta indican una posición favorable hacia los procesos de planeación y establecimiento de metas en la organización, ya que la mayor parte de los trabajadores sostiene que el entorno laboral promueve la innovación y la creatividad, elementos cruciales para ajustarse a modificaciones y optimizar procedimientos. Robbins y Judge (2017), indican que la innovación en el entorno de trabajo facilita a los trabajadores la búsqueda de soluciones novedosas y eficaces, lo que no solo promueve la satisfacción personal, sino también el triunfo de la empresa.

El entorno de la organización también se considera propicio para la creación de nuevas ideas y soluciones, lo que concuerda con lo propuesto por Saldarriaga et al. (2019), quienes subrayan que un entorno laboral que impulsa la creatividad, optimiza el rendimiento del equipo y fomenta un compromiso más profundo con los objetivos de la empresa, cuando los empleados tienen la oportunidad de aportar ideas libremente, se crea una cultura que favorece la competitividad de la organización.

En relación con la claridad respecto a los objetivos de la organización, la mayoría de los empleados considera que estos objetivos son alcanzables y entendibles. Esto concuerda con Chiavenato (2009), quien argumenta que una planificación efectiva debe poseer metas precisas y

claras, ya que facilita a los empleados la comprensión de las expectativas y que estas se correspondan con los objetivos de la organización.

No obstante, varios empleados manifestaron que el proceso de planificación les resultó irrelevante, motivo por el cual se podría indicar que ciertas decisiones estratégicas no siempre se comunican o se integran directamente en la ejecución de sus tareas cotidianas, motivo por el cual es recomendable llevar a cabo reuniones periódicas para que los líderes transmitan los objetivos estratégicos y expliquen cómo estos impactan en la actividad diaria. Esto podría ayudar a reducir la percepción de desvinculación entre la planificación estratégica y las tareas cotidianas, proporcionando a los empleados un mejor entendimiento del propósito de sus responsabilidades.

Es crucial impulsar la cultura mediante la creación de estímulos y programas que estimulen aún más la creatividad, tales como talleres de innovación, competencias de ideas o sesiones de "lluvia de ideas". Estas acciones pueden incentivar a los trabajadores a crear soluciones y a introducir nuevas ideas en sus áreas laborales.

Revisar y ajustar la comunicación de los objetivos, asegurando que cada área cuente con directrices específicas que faciliten su comprensión y cumplimiento, además de involucrar a los colaboradores en etapas clave del proceso de planificación mediante reuniones de equipo o comités de trabajo, permitiéndoles expresar sus opiniones y sentir que sus aportes tienen un valor en la estrategia general.

Según los encuestados, la planeación en la empresa es un proceso bien organizado, donde se fomentan la innovación y la creatividad. No obstante, se puede incrementar la percepción de la planeación en la labor diaria y mejorar la transmisión de metas estratégicas, los negocios pueden establecer un proceso de planeación inclusivo y entendible, fomentando una cultura

empresarial de innovación y cooperación, que fortalezca los estos procesos, buscando crear un ambiente laboral ameno para sus colaboradores, que conlleve a una consecución efectiva de sus objetivos organizacionales.

La satisfacción de los trabajadores es crucial dentro de la empresa, ya que incentivara a que estos realicen sus actividades eficientemente, promoviendo una sensación de bienestar y amor hacia a la organización.

Tabla 33.

Satisfacción de los trabajadores

Factor de Satisfacción	Respuesta
Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo.	Totalmente de acuerdo
Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades	Totalmente de acuerdo
Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi departamento.	Totalmente de acuerdo
Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.	Totalmente de acuerdo
Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.	Totalmente de acuerdo
Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de hacer el trabajo.	Totalmente de acuerdo
Mi trabajo es reconocido y valorado.	Totalmente de acuerdo
La empresa me ofrece la oportunidad de trabajar en actividades que suponen nuevos proyectos	De acuerdo
El negocio cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo permanente.	Totalmente de acuerdo
Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.	Totalmente de acuerdo

Factor de Satisfacción	Respuesta
Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación... me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad.	De acuerdo
Pienso que esta empresa es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí.	Totalmente de acuerdo
Recomiendo el negocio como un lugar donde trabajar.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

La encuesta revela que la mayoría de los trabajadores se sienten contentos con su labor, dado que sienten claridad en sus deberes y obligaciones y creen que su labor es apreciada. La satisfacción en las actividades es esencial para el triunfo de cualquier entidad, dado que promueve la dedicación y disminuye la rotación. Morales (2020), resalta que un ambiente operacional donde los empleados se sienten valorados y contentos impactara directamente en su motivación y desempeño, además de que un ambiente propicio, que ofrezca oportunidades de crecimiento y reconocimiento, promueve la preservación del capital humano.

La claridad en los roles y el modo en que la labor de los trabajadores aporta al bienestar de la empresa, son elementos indispensables, como lo describe Chiavenato (2009), quien indica que un entendimiento preciso de las obligaciones y el efecto de las tareas en las metas globales de la compañía promueve la concordancia de los trabajadores con la visión de la organización, optimizando el desempeño compartido. Igualmente, los empleados creen que su habilidad laboral se adecúa a las tareas asignadas, lo que, de acuerdo con Salazar y Ospina (2019), promueve la autoconfianza y el compromiso al percibir que sus conocimientos son apreciados.

La posibilidad de proponer nuevos proyectos y llevar a cabo tareas que suponen desafíos es otro factor relevante para los trabajadores. Villanueva (2016), argumenta que las posiciones

laborales que posibilitan a los empleados indagar en nuevas ideas y potenciar sus habilidades fomentan un sentimiento de vinculación y motivación hacia el cargo. Asimismo, Tapia (2011), enfatiza en que los desafíos y posibilidades de cambio posibilitan a los trabajadores llegar a su máximo potencial, lo que repercute efectivamente en la satisfacción y el progreso profesional.

Respecto a las condiciones físicas y los recursos, la mayoría de los entrevistados indica disponer de los materiales requeridos para llevar a cabo su labor y tener un ambiente apropiado en cuanto a espacio, luz y temperatura. Pilligua y Arteaga (2019), sostienen que el cumplimiento de las regulaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es esencial para certificar la calidad del ambiente laboral, dado que esto evita peligros físicos y psicológicos, ofreciendo un lugar seguro y apropiado para el rendimiento en las actividades.

Sin embargo, una minoría de los encuestados muestra insatisfacción en cuanto a las oportunidades de hacer proyectos o la contingencia de avanzar continuamente en su labor. Ramírez y Domínguez (2012), invita a las empresas a fomentar más oportunidades de crecimiento profesional, lo cual no solo fomenta la satisfacción, sino que también fortalece la lealtad y el compromiso hacia la organización. Se recomienda implantar programas que permita a los empleados trabajar en proyectos nuevos y desafiantes, y que ofrezca capacitaciones para la mejora continua.

Efectuar un sistema de reconocimiento resulta importante, tanto formal como informal, para destacar los logros de los empleados, en el cual se podría incluir premios, menciones especiales o incentivos, contribuyendo a la valoración del oficio individual y colectivo.

Asegurar el cumplimiento continuo de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y revisar periódicamente del entorno laboral, para garantizar condiciones físicas óptimas, que satisfagan a los miembros de la organización y evitar incidentes laborales.

En la empresa, los grados de satisfacción en el trabajo son elevados, particularmente en sectores vinculados con el reconocimiento, la transparencia de las tareas y las condiciones laborales. Enfrentar las áreas de cambio vinculadas a las oportunidades de crecimiento y la innovación en proyectos, contribuirá a construir un entorno laboral donde los trabajadores se sientan apreciados y estimulados. La puesta en práctica de estas sugerencias potenciará la dedicación de los empleados y favorecerá un ambiente laboral positivo y sostenible.

De otra parte, el control y la evaluación en las empresas es relevante para conocer el cumplimiento de los objetivos propuesto, al respecto se determina que:

Tabla 34.

Control y evaluación en los negocios

Factor de Satisfacción	Respuesta
Sientes que el control de las actividades está bien distribuido entre los diferentes niveles de la organización.	De acuerdo
Consideras que la supervisión que recibes es adecuada para el correcto desarrollo de tus funciones.	De acuerdo
Están claramente definidas tus responsabilidades y las de tus compañeros de trabajo dentro de la organización.	Totalmente de acuerdo
Recibes retroalimentación regular y constructiva de tus supervisores respecto a tu desempeño.	Totalmente de acuerdo
Creas que los mecanismos de control de calidad en la organización son eficientes y justos.	Totalmente de acuerdo y De acuerdo

Factor de Satisfacción	Respuesta
El monitoreo de los resultados es constante y se informa adecuadamente a los empleados.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

Los empleados sostienen que la gestión de las actividades se encuentra adecuadamente repartida entre los distintos niveles de la organización. Chiavenato (2009), propone que una correcta repartición del control promueve el movimiento de las tareas y aumentar los resultados en cada nivel. Asimismo, Robbins y Judge (2017), subrayan la relevancia de un sistema de control claro y balanceado para disminuir disputas y potenciar la satisfacción en el trabajo. Estos escritores están de acuerdo en que la organización y repartición del control deben ser equitativas y ajustadas a los roles particulares, tal como se refleja en los resultados.

En términos generales, se sostiene que la supervisión que los empleados reciben por parte de sus superiores es la adecuada para cumplir con sus obligaciones, lo que concuerda con Nair (2006), quien enfatiza que una adecuada supervisión necesita una guía constante que permita a los empleados impulsar sus habilidades, elemento que influye en su rendimiento y satisfacción laboral. Robbins y Judge (2017), también señalan que, en su estado óptimo, la supervisión fortalece la relación entre líderes y trabajadores, generando un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente.

La transparencia en las obligaciones es un elemento que sobresale en los resultados, como lo describe Chiavenato (2009), quien sostiene que cuando las obligaciones se encuentran claramente establecidas, se fomenta una cultura de orden y eficacia en la organización. lo que permite a los trabajadores entender sus funciones y roles, promoviendo un entorno laboral

organizado y una colaboración más efectiva entre los equipos, tal como lo demuestran las percepciones de los participantes en la encuesta.

La retroalimentación constante y constructiva es un elemento que los trabajadores aprecian verdaderamente. De acuerdo con Bernardo (2011), la retroalimentación continua es esencial para el crecimiento profesional y el rendimiento de los empleados, dado que facilita la corrección y optimización de sus tareas en tiempo real. Este escritor propone que la retroalimentación favorece la motivación y el compromiso, fomentando un ambiente laboral de confianza y perfeccionamiento constante.

Los resultados muestran que los empleados perciben los mecanismos de control de calidad como justos y eficientes. Para Chiavenato (2009), los sistemas de control de calidad deben ser imparciales y basados en criterios objetivos, lo cual ayuda a generar confianza entre los empleados y la organización. Nair (2006), agrega que cuando estos mecanismos se implementan de forma justa, los colaboradores tienen una percepción positiva de la empresa y sienten que su oficio es valorado adecuadamente.

Además, consideran que la supervisión de los resultados es continua y se comunica correctamente. Según Robbins y Judge (2017), un seguimiento claro y una comunicación eficaz de los resultados promueven la confianza y la transparencia en la actividad, ya que cada colaborador puede identificar su aporte en la consecución de las metas de la organización, por ello el control promueve una cultura de responsabilidad, lo que resulta esencial para mantener la competitividad y el manejo óptimo interno.

En todas estas entidades es necesario promover la retroalimentación constante en todos los niveles para incrementar el rendimiento y mantener una cultura de cambio (Bernardo, 2011),

además de impulsar un seguimiento continuo, transparente y justo de los resultados para reforzar la confianza en los procesos de control (Robbins y Judge, 2017), a través de la revisión regular de los mecanismos de control para garantizar que siguen siendo justos y pertinentes para las necesidades de la organización (Nair, 2006).

El control y la evaluación en la organización se encuentran bien estructurados, promoviendo un entorno laboral de claridad y confianza. Sin embargo, el fortalecimiento de la retroalimentación y el monitoreo constante contribuirá a optimizar el desempeño organizacional y a consolidar una cultura y clima de calidad y equidad dentro de la empresa.

Tabla 35.

Control y evaluación en los negocios

Factor de Satisfacción	Respuesta
Me siento seguro y estable en mi trabajo dentro de la empresa.	Totalmente de acuerdo
Me siento satisfecho con el ambiente laboral en mi lugar de trabajo.	Totalmente de acuerdo
La empresa me ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	Totalmente de acuerdo
Las instalaciones de la empresa son adecuadas para el desarrollo de mis actividades laborales.	Totalmente de acuerdo
Me siento satisfecho con el ambiente laboral en mi lugar de trabajo.	Totalmente de acuerdo
La empresa me brinda las herramientas necesarias para mejorar mis habilidades laborales.	Totalmente de acuerdo
Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.	Totalmente de acuerdo
Los planes de formación de son adecuados a las necesidades de los trabajadores.	De acuerdo
Considera que el clima laboral en la empresa es positivo y favorable para mi	Totalmente de acuerdo

Factor de Satisfacción	Respuesta
desempeño.	
Me siento parte importante del equipo de trabajo en la empresa.	Totalmente de acuerdo
la empresa me apoya adecuadamente en la gestión del estrés laboral.	De acuerdo
La empresa me ofrece condiciones que permiten un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal.	Totalmente de acuerdo
En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: "Un buen clima laboral mejora mi desempeño como colaborador, incrementando la competitividad de la empresa.	Totalmente de acuerdo
Creo que La innovación en procesos laborales es clave para mejorar tu desempeño y la competitividad de la empresa.	Totalmente de acuerdo
Consideras que el clima laboral positivo aumenta tu productividad y mejora la competitividad de la empresa.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia de la monografía (2024)

El ambiente laboral agradable y la sensación de pertenencia exaltan la unión en las empresas, lo que está en línea con Chiavenato (2009), quien fundamenta que un entorno de trabajo positivo fomenta la satisfacción y el compromiso de los empleados, elementos esenciales para una cultura laboral productiva, complementado por Saldarriaga et al. (2019), quienes enfatizan que en las microempresas, un entorno laboral positivo fortalece la unión, e incrementa la capacidad para mejorar la competitividad de la organización.

La teoría propuesta por Nair (2006), establece que un ambiente laboral positivo impulsa o la productividad y la competitividad de la empresa, ya que motiva a los empleados a lograr su mayor potencial. García (2009), también destaca que un ambiente laboral positivo en las

organizaciones influye en el rendimiento, y esto se manifiesta en los hallazgos del estudio, donde los trabajadores sienten que un ambiente laboral positivo afecta su rendimiento cotidiano.

Se reconoce la importancia de optimizar la administración del estrés en el empleo y el balance entre la vida personal y profesional de los trabajadores, como lo describe Bernardo (2011), quien subraya que la adecuada administración del estrés en el ambiente laboral es vital para evitar el desgaste y mantener el bienestar de los empleados. Además, Chiavenato (2009), señala que el bienestar emocional y la motivación son componentes esenciales del entorno de trabajo, por lo que es importante proponer estrategias o programas que respalden a los empleados en la administración del estrés, brindando un bienestar al momento de efectuar sus compromisos personales y profesionales.

La capacitación y el progreso constante son elementos esenciales para el crecimiento profesional y la eficacia de la organización, lo que concuerda con Tapia (2011) y Chiavenato (2019), la formación fomenta las habilidades personales, y promueve la satisfacción y el estímulo de los trabajadores. Sánchez y García (2017), subrayan la relevancia de la capacitación para un rendimiento óptimo, lo que indica que la entidad debería fortalecer sus programas de formación y adaptarlos a las demandas particulares de su equipo.

Además, es necesario tener actividades para desarrollar habilidades con el fin de evitar el estrés, lo que contribuye al bienestar emocional de los empleados, además, de establecer políticas que promuevan un equilibrio entre las responsabilidades personales y laborales de los empleados (Bernardo, 2011; Chiavenato, 2009). También, crear planes de capacitación que fortalezcan habilidades y competencias en áreas fundamentales, aumentando el compromiso y el progreso de los empleados (Tapia, 2011; Sánchez y García, 2017).

Los negocios estudiados poseen un clima de trabajo positivo y una cultura empresarial consistente, que promueve la unidad y el trabajo en equipo. Sin embargo, es necesario manejar el estrés, tratar de tener un equilibrio entre la vida personal y laboral, y de esta manera obtener crecimiento en los colaboradores que ayudará a fortalecer un ambiente más ameno, incrementando tanto el bienestar como el desempeño de la empresa.

Para responder a los objetivos propuestos para la monografía, se tiene lo siguiente:

La mayoría de los trabajadores aprecia el ambiente laboral efectivo gracias a las buenas relaciones interpersonales y el respaldo que se les brinda. Este contexto favorable propicia un buen ambiente laboral, donde los colaboradores se sienten a gusto y estimulados, esto a su vez disminuye la rotación y fomenta la estabilidad en las actividades.

Por esta razón, la satisfacción de los empleados en trabajo impacta directamente su productividad y la calidad del servicio al cliente, esto gracias a que los empleados contentos y motivados ejecutan sus actividades eficientemente, provocando una excelente experiencia del usuario conllevando a impactar directamente en los ingresos y en la lealtad de los clientes.

Dentro del marco competitivo del centro comercial, un ambiente de trabajo positivo ayuda a que las microempresas conserven talento y proporcionen un servicio distintivo. A pesar de que algunos trabajadores perciben retos, como la ausencia de innovación en algunas empresas, la mayoría perciben la correlación entre un ambiente laboral saludable y la habilidad para competir en el mercado.

7.1. Identificación de los factores clave que influyen en el clima laboral de las microempresas comerciales, considerando las percepciones de los empleados.

Se logra identificar factores como:

Un liderazgo bien ejercido y el respeto a los trabajadores promueve un clima de confianza y cooperación. La sensación de equidad, especialmente en la toma de decisiones y distribución de responsabilidades, impacta en la motivación de los trabajadores.

Los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con su remuneración, puesto que sienten una relación equitativa entre su esfuerzo y su recompensa, por ello la claridad y justicia en estos aspectos son fundamentales para preservar un alto grado de compromiso.

Los colaboradores aprecian la labor en equipo y la cooperación, lo que les facilita afrontar los retos y fortalecer sus vínculos personales, un grupo unido potencia el ánimo y facilita la solución de problemas.

7.2. Evaluación de los impactos positivos o negativos que puede ocasionar el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las microempresas del sector comercial

Evaluar los impactos positivos o negativos que puede ocasionar el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las microempresas del sector comercial, es importante para poder tomar las acciones pertinentes en pro del progreso de la organización.

Dentro de los impactos positivos se obtienen los siguientes:

- Los trabajadores que se sienten apreciados demuestran un compromiso y disposición más elevados para alcanzar las metas de la compañía. La satisfacción en la labor promueve un rendimiento proactivo y disminuye la falta de asistencia.
- Los trabajadores contentos suelen ofrecer un mejor servicio al cliente, lo que incrementa la fidelidad del cliente y eleva las oportunidades de rentabilidad, aspecto crucial para las microempresas de la industria.

- Se evidencia un ambiente de trabajo colaborativo dentro de las microempresas mediante la interacción entre los miembros de esta misma y los compañeros de otros locales, como se pudo observar en el sector de los celulares quienes se apoyan mutuamente en la adquisición de diversos productos sin complicación alguna.
- El sentido de pertenencia es muy relevante para generar esa lealtad hacia la organización, generando un mayor desempeño.
- Los propietarios generan una estabilidad laboral a sus empleados mediante el apoyo y el respeto, reduciendo así la rotación del personal.
- La motivación constante de diversas formas, logra elevar los niveles de productividad en sus trabajadores.
- La innovación constante de ofrecer nuevos artículos o proponer maquinarias nuevas en la mayoría de sectores, como en el de ropa y de celulares otorga un impacto positivo a la creación de ventajas competitivas que eleven el éxito y la consecución de metas y objetivos.
- La empatía y comunicación son factores claves para las buenas relaciones entre jefe y trabajador ya que se logra conocer los que estas personas necesitan, poniéndose en su lugar, logrando así apoyarlos en las diferentes situaciones por las que puedan estar pasando.

Los impactos negativos son:

- La ausencia de reconocimiento es uno de los elementos que pueden impactar negativamente en el ambiente laboral, provocando desánimo y reduciendo la productividad. Algunos trabajadores destacaron la neutralidad en la retroalimentación obtenida, lo que señaló un aspecto a revisar.

- Una estructura jerárquica en la toma de decisiones restringe la independencia de los trabajadores y puede influir en su sensación de pertenencia, teniendo en cuenta que esta es esencial para los trabajadores, pues les brinda la sensación de ser responsables y apreciados en sus tareas.
- Si se presentan situaciones de un mal clima laboral sería ocasionado por mal entendidos entre compañeros y falta de comunicación generando conflictos internos y de estrés que desbocarían en una desmotivación y baja productividad.
- La innovación debe ser constante ya que el mundo está en constante cambio, si la empresa es estática y no evoluciona como sucede con las carnicerías, podrían incurrir en una baja creatividad de sus empleados al momento de sugerir acciones de cambio, que conllevarían a un mal ambiente, disminuyendo el desempeño y el nivel competitivo.

7.3.Propuesta estrategias para mejorar el clima laboral en las microempresas comercializadoras del Centro Comercial la Esmeralda de Popayán, con el fin de aumentar su competitividad y el logro de sus objetivos organizacionales.

El establecimiento de un sistema de valoración que incentive tanto el esfuerzo personal como el rendimiento grupal puede potenciar la motivación y el sentimiento de pertenencia.

Incorporar ventajas no económicas, tales como capacitación o días de descanso, podría elevar la satisfacción de los trabajadores.

Promover la participación de los trabajadores en las decisiones que afectan sus áreas laborales a través de encuentros de retroalimentación o exploraciones internas, potenciarán la sensación de pertenencia y motivación. Este método crea un entorno en el que los trabajadores sienten que sus puntos de vista son apreciados.

Proporcionar seminarios que potencien destrezas de comunicación y solución de conflictos, facilitará a los empleados que el trabajo en equipo sea más eficaz y se potencia la gestión de tensiones en el ambiente competitivo del centro comercial.

Implementar programas de estímulo para generar ideas novedosas, que optimicen los procesos o perfeccionen la experiencia del cliente contribuye a mantener la competitividad y posibilita que los trabajadores aporten activamente en el avance del negocio.

El ambiente laboral en las microempresas del Centro Comercial La Esmeralda, tiene un impacto positivo en el rendimiento y productividad de los trabajadores. Las sugerencias se centran en potenciar la motivación, la implicación y la innovación para establecer un ambiente competitivo y atractivo, tanto para los trabajadores, como para los clientes.

8. Conclusiones

El impacto del clima laboral dentro de las microempresas del Centro Comercial la Esmeralda, refleja un ambiente positivo de manera interna y externa con sus trabajadores y demás compañeros del sector, forjando relaciones bien definidas, estructuradas y establecidas por parámetros de valores tales como: el compromiso, la comunicación y el respeto, que se convierten en elementos esenciales para aumentar la satisfacción de los empleados, detonando un aumento en el desempeño de sus funciones, logrando así que la productividad de la empresa se incremente favorablemente, convirtiéndose en más eficientes y eficaces para lograr sus objetivos organizacionales y por ende otorgándole ventajas competitivas que le darán un sostenibilidad en el mercado.

Otros parámetros importantes en este estudio fueron, el liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento de los empleados para conseguir ese ambiente laboral sano, de modo que se pudo identificar que un trabajador valorado, tratado con respeto, bien remunerado y que reciba incentivos por sus buenos logros, siempre será una persona satisfecha, comprometida y feliz con su actividad, motivo por el cual sus tareas se hacen a cabalidad evitando así, posibles sucesos que repercutan tanto personalmente como laboralmente, aumentando la satisfacción, cumpliendo con las necesidades del cliente y finalmente con las expectativas de la empresa.

El amor hacia la empresa por parte de sus colaboradores genera una cohesión entre el núcleo de la organización que logra acaparar los diversos procesos que se ejecutan dentro de esta misma, así se realizan a cabalidad aumentando así su desempeño y productividad. Además, estas empresas demuestran su gran capacidad de adaptabilidad a los posibles cambios que se puedan

presentar positiva o negativamente, demostrando que son capaces de buscar y generar estrategias que los resuelvan, lo que les brinda la oportunidad de ser más competitivos.

Sin embargo, se evidenció la necesidad de fortalecer las oportunidades de perfeccionamiento profesional, donde los empleados puedan adquirir más conocimientos y habilidades que aportarán a las diversas funciones de la empresa, sobre todo en temas de innovación e implementaciones tecnológicas, que darán a esta la posibilidad de crecer y fomentar nuevos espacios que la llevará a ser más competitiva y también a brindar un excelente servicio al cliente.

Se debe también, asegurar un trato equitativo y respetuoso para todos los trabajadores, fortaleciendo las relaciones con sus superiores, brindando aún más satisfacción laboral, mediante la creación de una cultura y un ambiente ameno que impacte positivamente, ya que en estas áreas es donde se presentan más falencias.

En cuanto a los factores negativos que se identificaron como los más relevantes dentro de esta monografía, se evidencia que un clima laboral negativo, sería ocasionado por problemas de estrés que podrían ocurrir por conflictos con los miembros de la organización o con los clientes, provocando así una rotación del personal y una disminución en la calidad del servicio.

Finalmente, se obtiene que el clima laboral de las microempresas estudiadas es positivo, y que genera un buen impacto en el desempeño, productividad y competitividad de las organizaciones, pero se debe seguir manejando adecuadamente, por que como se conoció anteriormente existen algunas falencias que podrían conllevar a un ambiente de trabajo negativo, por consiguiente se deben elaborar estrategias de fortalecimiento orientadas a un buen entorno e incrementar los niveles de factores claves que enaltezcan la organización, de modo que los

gerentes deben tomar el clima laboral como un pilar fundamental de sus procesos de gestión para que logren un entorno ameno y una sostenibilidad a lo largo del tiempo.

9. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los hallazgos observados dentro de las microempresas del sector comercial se recomienda:

Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo, mediante la implementación de retroalimentaciones constantes y actividades que fortalezcan estos ítems, entre los empleados y sus jefes, permitiendo que el personal sea escuchado con el objetivo de conocer sus expectativas y opiniones, para poder crear y efectuar acciones de perfeccionamiento que satisfagan a todos sus miembros.

Reconocimiento y motivación, proceso que se debe establecer dentro de la organización, por medio de sistemas estructurados que establezcan lineamientos de reconocimiento donde se puedan valorar los esfuerzos individuales y colectivos de los trabajadores, incluyendo incentivos no monetarios, como días adicionales de descanso, regalos o formación profesional, que aumenten la satisfacción y la lealtad de los empleados, robusteciendo la motivación de cumplir con sus actividades eficientemente.

El crecimiento profesional se debe ejecutar y fomentar mediante la capacitación continua y la obtención de nuevas habilidades en los empleados, para que se sientan más preparados y comprometidos con los objetivos de la empresa. Ofrecer oportunidades de crecimiento profesional puede contribuir a un ambiente de trabajo más motivador y satisfactorio.

Asegurar condiciones laborales adecuadas, reparando las condiciones físicas del entorno laboral para asegurar que los empleados se desempeñen en un ambiente seguro y cómodo, esto incluye el cumplimiento de las normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), así como la

revisión periódica de los recursos y materiales, tener estas herramientas dará, más confianza y afinidad hacia la organización por parte de sus empleados, generándoles bienestar.

Implantación de nuevas tecnologías que ayuden a aumentar el nivel de competitividad, dentro del sector, se debe capacitar al personal encargado de su manejo para generar afinidad y uso correcto de estas herramientas, logrando aumentar el desempeño y la productividad.

Fomentar una cultura creativa mediante un canal donde los empleados puedan presentar ideas o proyectos, promoviendo un ambiente innovador que fortalezca el compromiso hacia el perfeccionamiento en los procesos de la empresa.

Finalmente, para las microempresas del sector comercial, será esencial desarrollar estrategias de evaluación y control del clima laboral mediante encuestas, entrevistas, capacitaciones y charlas que permitan identificar las percepciones de los miembros de la organización. El propósito fundamental es estructurar un ambiente laboral positivo, generar estrategias que satisfagan las necesidades de los empleados, motivarlos para alcanzar la excelencia en sus actividades diarias y contribuir a su desarrollo personal y profesional en una sociedad cambiante, fomentando así su crecimiento integral como individuos comprometidos con su cargo y comunidad.

10. Referencias Bibliográficas

Equipo Editorial Enciclopedia Humanidades. (6 de Marzo de 2023). *Monografía*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/monografia/>

Aguilar, P. I., Cano, o. S., Osorio, E. D., & Rodríguez, C. L. (2012). *Análisis E Implicaciones De La Ley 1010 De 2.006 En Colombia*. Ensayo de grado , Universidad Sergio Arboleda. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/979/Analisis%20e%20implicaciones%20de%20la%20ley%201010.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Antequera, A. R., Ramírez, M. R., Santamaria, R. M., & Cano, P. D. (2022). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), 270-285. Recuperado el 23 de agosto de 2024, de <https://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/55>

Asamblea Nacional Constituyente. (6 de Julio de 1991). Constitución Política. *Fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico*, 262. Recuperado el 25 de Agosto de 2024, de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125

Bautista, C. R., Cienfuegos, F. R., & David, A. P. (2020). El desempeño laboral desde una

perspectiva teórica. *Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

Berisha, G., & Shiroka, P. J. (2015). Defining Small and Medium Enterprises: a critical review. . *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(1), 17-28. Recuperado el 28 de agosto de 2024, de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3546040>

Bernardo, B. B. (2011). “¿Puede Influir El Clima Laboral En La Productividad?”. Trabajo de investigacion, Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado el 30 de Agosto de 2024, de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf

Bohojorge, M. L. (24 de Noviembre de 2023). *Fortalecimiento de las Siete Dimensiones del Clima Laboral en los Colaboradores de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, a Través de Estrategias de la Psicología Organizacional, Durante El Periodo Académico 2023 I y II*. Trabajo de Grado, Fundación Universitaria de Popayán, Popayán. Recuperado el 27 de agosto de 2024, de https://unimayor.edu.co/web/images/TalentoHumano/2023/informes/INFORME_CLIMA_ORGANIZACIONAL_2023.pdf

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Bravo, R. L., Egusquiza, R. M., Ruiz, C. M., & Nugent, M. A. (2023). Clima organizacional en las

- pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia, Año* 28(101), 171-184. Recuperado el 23 de agosto de 2024, de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39396>
- Caisa, Y. E., Ortega, N. W., & Arcos, A. A. (2022). Clima Laboral y su efecto en la productividad : una aproximacion hacia un super mercado de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 1-15. Recuperado el 23 de agosto de 2024, de <https://www.studocu.com/bo/document/instituto-tecnico-escuela-superior-de-administracion-de-empresas-de-la-paz/administracion-de-empresas/clima-laboral-en-la-organizacion-en-la-empresa-de-produccion-laboral/99812862>
- Cardona, E. D., & Zambrano, C. R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(184-189), 184-189. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n131/v30n131a10.pdf>
- Chávez, E. A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Investigación en Educación*, 4(6), 75-81. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de [https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Garc%C3%ADa%20\(2011\)%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.](https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Garc%C3%ADa%20(2011)%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2 ed.). Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 14 de Agosto de 2024, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_al_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 24 de agosto de 2024 de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20I%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Congreso de Colombia. (23 de Enero de 2006). Ley 1010. *Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 3 de Septiembre de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Corona, L. J. (2015). Uso e importancia de las monografías. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 34(1), 64-68. Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v34n1/ibi07115.pdf>

Cruz, M. A. (2019). *Boletín Científico De Las Ciencias Económico*. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v8i15>

Culcay, V. M., & Véliz, A. M. (2022). *Contabilidad de costos: conceptos elementales*. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás. Recuperado el 05 de Septiembre de 2024, de https://sga.uteq.edu.ec/media/evidenciasiv/2022/11/23/evidencia_articulo_2022112316269_QVdmc3G.pdf

DANE. (2022). *Colombia en cifras: Economía del Cauca*. Informe Regional. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes->

departamentos-ciudades/220311-InfoDANE-Cauca-panorama-socioeconomico.pdf

Daza, R. M., Daza, P. M., & Pérez, O. A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *AiBi Revista de Investigación en Administración e Ingeniería.*, 5(1), 20-26. Recuperado el 25 de Agosto de 2024, de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1715/1905>

Díaz, M. D. (2022). *Desarrollar estrategias para el mejoramiento continuo de la medición del clima organizacional en la "Industria Licorera del Cauca" primer período 2022*. Informe de práctica profesional, Universidad Cooperativa de Colombia Campus Popayán, Popayán. Recuperado el 24 de agosto de 2024, de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/98e24be7-abf7-446c-aa73-8ca7170ef711>

Documento Compes 3956. (8 de Enero de 2019). Formalización empresarial. *Política de Formalización Empresarial*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de Departamento Nacional de Planeación: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Compes/Econ%C3%B3micos/3956.pdf>

Dorado, G. D., Córdoba, H. L., & Becerra, C. C. (2024). *Estudios Económicos De Las Zonas Departamento Del Cauca*. Popayán: Cámara de Comercio del Cauca. Recuperado el 23 de septiembre de 2024, de https://cccauca.org.co/camara-web/_lib/file/doc/gestor_contenido/modulo_2/submodulo_34/documentos/ESTUDIO%20ECONOMICO%202023.pdf

El Congreso de Colombia. (02 de agosto de 2004). Ley 905 de 2004. *"Por medio de la cual se*

modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Colombia.

Recuperado el 5 de septiembre de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>

Ezequiel, A.-E., & Aguilar, M. J. (2001). *Trabajo en equipo* (Primera ed.). Mexico: Progreso.

Recuperado el 13 de septiembre de 2024, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+equipo&ots=dOtIjL8wmA&sig=0Z2FabuJ_NvGc4vj1BNMDBNTE2Q#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false

Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. s. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. Recuperado el 14 de septiembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>

Fernández, L. R. (2010). *Logística Comercial* (Segunda ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8Iz1a8iFGCgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+son+comerciales+&ots=M8qcx5GYiz&sig=r7Ueh7fXN_65RoWNfFHe40oZlRw#v=onepage&q=que%20son%20comerciales&f=false

Ferrer, B. J. (2010). *Factores Del Clima Organizacional Que Influyen En El Compromiso De Los Empleados Para La Certificación Con La Norma Técnica Colombiana 6001 En Una Micro-Empresa Del Sector Industrial De La Ciudad De Cali - Colombia*. Trabajo de grado, UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI, valle, Cali. Recuperado el 26 de

agosto de 2024, de
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/56df97c1-6cbd-49b4-9829-406a5a03c247/content>

Flores, H. D., Martínez, A. L., & Flores, H. B. (2020). *Desempeño laboral en las Mipymes*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15173/2/15173.pdf>

García, S. M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Recuperado el agosto de 22 de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gómez, S. A., Sarmiento, C. J., & Fajardo, H. C. (1 de Julio de 2016). Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán - Colombia. *Económicas CUC*, 37(1), 135-176. doi:<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.1.2016.07>

Gómez, Z. L., Varón, S. E., & Mejía, O. S. (2022). *Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021*. Trabajo de Grado, Universidad EAN, Bogotá. Recuperado el 24 de Agosto de 2024, de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11925>

Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 11. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas*

- cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 27 de Agosto de 2024, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jaume, T. F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Jiménez, A. O., Gómez, Q. S., González, M. A., Chiquito, G. D., & Reyes, B. J. (2023). *Estudio de la Percepción del Clima Organizacional dentro de la Empresa Agrosavia Sede Popayán*. Trabajo de Grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Popayán. Recuperado el 22 de Agosto de 2024, de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/58690>
- Jordan, B. S. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia*. Trabajo de Grado, Universidad EAN, Bogotá. Recuperado el 23 de agosto de 2024, de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9942?locale-attribute=en>
- Latorre, G. L. (2021). *Caso De Estudio: Factores Que Determinan La Rotación Del Personal En Los Centros De Atención Al Cliente En Una Empresa de Telecomunicaciones*. Tesis, Lima. Recuperado el 28 de Agosto de 2024, de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotacion-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, C. K., & Anacona, Q. M. (2023). *Análisis documental sobre el impacto del clima*

organizacional en los colaboradores de ocho empresas en la ciudad de Popayán, según revisión de estudios de caso de la Especialización de Gerencia del talento humano de la Fundación Universitaria de Popayán. Informe de Investigación, Fundación Universitaria de Popayán, Popayan. Recuperado el 27 de agosto de 2024, de <https://fupvirtual.edu.co/repositorio/s/repositorio/item/13574>

Mejia, M. P., & Leon, M. M. (2021). *Estrategias de medición del clima laboral y su impacto en los resultados.* Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima. Recuperado el 11 de Septiembre de 2024, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667448/Mej%c3%ada_MP.pdf?sequence=14&isAllowed=y

Ministerio del Trabajo. (7 de Junio de 1951). Código Sustantivo del trabajo. *Lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores.*, Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de Agosto de 2024, de Sistema Unico de Informacion Normativa: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Codigo/30019323>

Ministerio del Trabajo. (13 de Febrero de 2019). Resolución No.0312 del 13 de febrero de 2019. *Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*”, 36. Bogotá, Colombia. Recuperado el 03 de Septiembre de 2024, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Molano, R. M., Valencia, E. A., & Valencia, P. M. (15 de Abril de 2021). Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica. *Semillamas de*

- Saber* , 1(1), 18-27. Recuperado el 10 de Septiembre de 2024, de <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314/178>
- Monterroso, E. (2016). Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista del departamento de Ciencias Sociales*, 3(3), 4-26. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de <https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-minatitlan/tecnologia-de-los-materiales/articulo-competitividad-y-estrategia-monterroso/36222465>
- Montoya, A. C., & Boyero, S. M. (2016). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 1-20. Recuperado el 30 de Agosto de 2024, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082016000200001&script=sci_arttext
- Mora, R. J., & Mariscal, R. Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño labora. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Edición especial*, 1-11. Recuperado el 30 de Agosto de 2024, de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morales, C. G. (2020). Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano. *Universidad Católica de Pereira*, 1-11. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/1689eafb-0e8f-4938-ad5d-b05dd1138268>

- Nair, R. (2006). Climate studies and associated best practices to improve climate issues in the workplace. En W. i. Network., *Environmental Science, Business*. Recuperado el 28 de agosto de 2024, de <https://www.semanticscholar.org/paper/Climate-studies-and-associated-best-practices-to-in-Nair/768d34e6dc85b143812dc92c854b890d3bf27ae1>
- Pacheco, G. J., & Landy, C. V. (2024). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón cuenca*. Trabajo de grado, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca. Recuperado el 22 de Agosto de 2024, de <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f3fbbc32-02ec-4e45-9774-938f84891b63/content>
- Personio. (2020). *Clima laboral: impacto y gestión en la productividad empresarial*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2024, de <https://www.personio.es/glosario/clima-laboral/>
- Pilligua, L. C., & Arteaga, U. F. (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), 1-25. doi: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Polo, C. (11 de Junio de 2023). *Euroinnova*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de Como se clasifican las actividades comerciales: <https://euroinnova.com/blog/como-se-clasifican-las-actividades-comerciales>
- Prada, R., Rueda, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57-75. doi:DOI:

10.48082/espacios-a20v41n45p06

Presidente de la República de Colombia. (5 de Agosto de 1998). Decreto Ley 1567 de 1998. *Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246#:~:text=ART%C3%8DCULO%202024.,desarrollo%20personal%2C%20profesional%20y%20organizacional>.

Quintero, C. L., Peña, T. D., & Márquez, V. J. (2022). *Análisis del impacto del clima organizacional en las microempresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga*. Trabajo de Grado, Unidades Tecnológicas De Santander, Bucaramanga. Recuperado el 23 de agosto de 2024, de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10680>

Ramírez, C. Á., & Domínguez, A. L. (2012). El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa* (109), 21-30. Recuperado el 25 de Agosto de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. doi:<https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima edición

- ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 25 de Agosto de 2024, de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas de Gracia, M. M. (14 de Julio de 2021). *Slideshare*. Obtenido de La empresa, su entorno: <https://es.slideshare.net/MirkoVladimirCachaAl/la-empresa-su-entorno>
- Romero, S. D., Pertuz, V., & Orozco, A. E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Salazar, A. E., & Arias, C. L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Trabajo de Grado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Perú, Lima. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Salazar, M. L., & Ospina, N. Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 48-67. Recuperado el 25 de Agosto de 2024, de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldarriaga, S. M., Guzmán, G. M., & Concha, C. E. (2019). Innovación Empresarial: Factor de

- competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 151-166. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446008/html/>
- Sánchez, T. M., & Garcia, V. M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica Año XXII*, 22(2), 161-166. Recuperado el 12 de Septiembre de 2024, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sandoval, C. M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82. Recuperado el 31 de Agosto de 2024, de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r_s11_02.pdf
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Sesame HR. (25 de Agosto de 2023). *Clima laboral: ¿Cómo afecta a la productividad en el trabajo?* Recuperado el 123 de Septiembre de 2024, de Sesame HR: <https://www.sesamehr.co/blog/productividad/como-afecta-el-clima-laboral-a-la-productividad/>
- Solarte, G. M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Recuperado el 27 de Agosto de 2024, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

- Solisurdiain. (29 de Noviembre de 2011). *Generación y Evaluación de Proyectos*. Obtenido de Definición y Clasificación de Empresa: <https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/>
- Tapia, K. (2011). *Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Recuperado el 26 de Agosto de 2024, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2911/1/T1035-MBA-Tapia-Optimizaci%c3%b3n.pdf>
- Tello, Y. (2019). *Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional del Centro Del Perú, Huancayo–2019*. Universidad César Vallejo, Ciencias empresariales. Escuela de posgrados. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38091>
- Termes, R. (4 de Septiembre de 2003). *Nueva Tribuna*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de ¿Qué es una Empresa y Quién es Empresario?: <https://www.nuevatribuna.es/media/nuevatribuna/files/2013/05/20/guatemala.pdf>
- Thompson, I. (Septiembre de 2020). *Tipos de empresas*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2024, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>
- Thompson, I. (Julio de 2022). *concepto de empresa*. Recuperado el 01 de septiembre de 2024, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>
- Torres, S. (2013). *Pautas para hacer una monografía*. Informe Metodológico, Universidad

Nacional de la Matanza, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 5 de septiembre de 2024, de

https://tuaulavirtual.educatic.unam.mx/pluginfile.php/1239675/mod_resource/content/1/Pautas_para_hacer_una_monografia.pdf

Villanueva, S. C. (2016). *“Gestion de Calidad Bajo el Enfoque de la Cultura de Colaboradores y su Clima Laboral en Mypimes del Sector Comercio, Rubro Materiales de Construcción, en el distrito de Chimbote, Año 2016”*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.

Recuperado el 30 de Agosto de 2024, de

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/353/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

y

Viteri, C. I. (2022). *Impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral*.

Trabajo de Titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Guayaquil. Recuperado el 11 de Septiembre de 2024, de

<http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1763/Impacto%20del%20clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Anexos

Anexo 1.

Entrevista a propietarios

Entrevista para los Propietarios de los Negocios del Sector del Centro Comercial la Esmeralda

Objetivo principal:

Analizar el impacto del clima laboral en el desempeño, productividad y competitividad de las microempresas del sector comercial, con el fin de conocer los factores clave que influyen en dicho clima, tanto de forma positiva como negativa.

Nota: La entrevista va a ser grabada para ser transcrita y realizar su análisis respectivo

Generalidades

Nombre:

Edad:

Género:

Actividad económica a la que pertenece:

Carnicería

Celulares

Venta de ropa

Cuánto tiempo lleva realizando esta actividad:

1. ¿Conoce usted que es una empresa comercial?
2. ¿Cómo definiría usted el clima laboral específicamente en el sector donde labora?

3. ¿Qué otros comportamientos de otras empresas del sector existen de la forma como se tratan a los empleados y como es la competencia entre los diferentes negocios, cree usted que afectan la manera de trabajar en su empresa?

Satisfacción Laboral

4. ¿Podría compartir su experiencia sobre cómo la satisfacción de sus empleados en su trabajo diario afecta la labor de su empresa?
5. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de su empresa? Indique si considera que son positivos (P), negativos (N), o si aún necesitan implementarse (FI):

- Independencia P -N - FI
- Condiciones físicas P -N - FI
- Liderazgo P -N - FI
- Relaciones interpersonales P -N - FI
- Implicación P -N - FI
- Organización P -N - FI
- Reconocimiento P -N - FI
- Remuneraciones P -N - FI
- Igualdad P -N - FI
- Motivación P -N - FI
- Estilos de dirección P -N - FI
- Trabajo en equipo P -N - FI
- Comunicación P -N - FI
- Producción P -N - FI
- Seguridad P -N - FI
- Horarios P -N - FI
- Apoyo para que los trabajadores estudien P -N - FI
- Satisfacción P -N - FI
- Colaboración P -N - FI
- Comportamiento organizacional P -N - FI
- Cultura P -N - FI

6. ¿Cuáles de los siguientes factores considera que se son positivos (P) o negativos (N) o no se aplican para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con su desempeño?

- Compromiso de los empleados con su trabajo
- El comportamiento de los empleados puede afectar su desempeño
- Componentes operativos en la realización de su trabajo diario
- Control y evaluación del manejo de actividades
- El desempeño laboral contribuye a la eficiencia y éxito de la organización
- La evaluación del desempeño se utiliza para manejar adecuadamente a los empleados
- Los empleados demuestran su capacidad mediante su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo
- La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral
- La lealtad de los trabajadores hacia la empresa, así como su desempeño y rotación, están vinculadas a su satisfacción laboral
- Incentivos intrínsecos, como el sentido de logro, influyen en la asistencia de los empleados
- Elementos extrínsecos como salario y promociones también generan satisfacción
- La equidad en las recompensas es importante para la satisfacción de los empleados
- La seguridad e higiene en el trabajo influyen en el rendimiento de los empleados
- Factores como remuneración, horarios y salud son importantes para la satisfacción y confianza de los empleados

7. De los siguientes factores, cuales son positivos o negativos (P o N) o no se aplican. para genera la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo respecto a la productividad de la empresa

- La eficiencia en el manejo adecuado que se les da a los recursos disponibles mediante los medios y procesos que se tomen. La eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos trazadas.
- La empresa es eficaz al satisfacer las necesidades de su cliente de manera correcta, y con el mínimo de recursos posible.
- Motivación al ofrecer las buenas condiciones que generen un excelente esfuerzo, energía y conducta para el logro de objetivos personales y de la
- Satisfacción en el trabajo que logra las expectativas de los trabajadores, el desempeño y las remuneraciones que recibe por sus logros conseguidos.
- Un buen clima o ambiente laboral satisface a sus trabajadores generando familiaridad y más ganas de trabajar en conjunto

8. ¿Cuáles de los siguientes factores son positivos (P), negativos (N) o no se están aplicando (N/A) para generar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en relación con la competitividad de la empresa?
- Análisis estratégico y desarrollo de acciones para una buena comprensión de los elementos relacionados con la empresa y el trabajo
 - Implementación de estrategias o métodos que retengan y generen ventajas competitivas, sosteniendo la posición y liderazgo en el mercado
 - Conocimiento de variables como características, conductas y entornos que afectan la competitividad de la empresa
 - La competitividad y gestión de la calidad dependen del recurso humano
 - Factores internos y externos de la competitividad como la cooperación entre empresas, gestión del marketing y del talento humano, y tecnología de producción innovadora
 - Innovación como elemento esencial para lograr una óptima competitividad empresarial
9. ¿Cree usted que ha llevado a cabo un análisis de su empresa, que incluye el estudio de todo lo que sucede dentro y fuera de la empresa? ´-
10. ¿Cómo cree que el clima laboral puede influir en la capacidad de innovación de su empresa?
11. ¿Cómo pueden los gerentes de microempresas anticipar y mitigar los efectos de un mal conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa?
12. ¿Qué consecuencias ha observado en su microempresa cuando el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de esta, son desfavorables?
13. ¿Qué estrategias recomendaría para mejorar el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y cómo puede esto impactar la productividad?

14. ¿Qué estrategias prácticas recomendaría a los dueños de microempresas para implementar las recompensas y el reconocimiento y promover un mejor clima laboral?
15. ¿Qué mensaje final le gustaría dar a los propietarios y gerentes de microempresas en cuanto a la importancia de mantener la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?
16. ¿Cómo cree que evolucionará la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo en los próximos años?
17. ¿Qué tendencias o desafíos emergentes podrían influir en la gestión de la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo?
18. ¿Qué medidas pueden tomar las microempresas comerciales para aumentar la satisfacción laboral y mejorar así el clima organizacional?
19. ¿Cree usted que es conveniente medir y evaluar la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo, y cómo estas mediciones pueden influir en la toma de decisiones?
20. ¿Cree que un clima laboral positivo facilita o entorpece la adopción de nuevas tecnologías en las microempresas?

Anexo 2

Encuesta a trabajadores

Cuestionario de preguntas para los colaboradores de los locales comerciales del sector del centro comercial la Esmeralda

Objetivo principal

analizar el impacto del clima laboral en el desempeño, productividad y competitividad de las microempresas del sector comercial, con el fin de conocer los factores clave que influyen en dicho clima, tanto de manera positiva como negativa.

1. Generalidades

Nombre de la empresa: _____

Edad:

- Menor de 25
- Entre 26 -35
- Entre 36-45
- Entre 46-55
- Más de 56

Género:

- H
- M
- Otro
- Prefiero no responder

Selecciones la actividad económica a la que pertenece:

- Cárnicos
- celulares

- Venta de ropa

Labor que desempeña en la empresa:

Cuánto tiempo lleva realizando esta actividad:

- Dos años o menos
- De 3 a 5
- De 6 a 10
- De 11 a 15
- Más de 16

En las siguientes preguntas, marque de 1 a 5 la opción que mejor describa su nivel de acuerdo con cada afirmación, donde 1 "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo".

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

2. Liderazgo:

Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

- La dirección de la empresa tiene un estilo de liderazgo que me motiva a trabajar mejor.
- La empresa me empodera para tomar decisiones que afectan mi área de trabajo.
- El liderazgo de los dueños influye positivamente en la motivación de los empleados.
- Cree que la comunicación entre los líderes y empleados afecta al clima laboral.
- Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento
- Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones
- Mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo

- Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo
- Mi jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses
- Mi jefe me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos
- Mantengo una buena relación con mi jefe
- Mi jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión.
- Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe
- Mi jefe es un referente en la empresa
- Mi jefe hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual

3. Motivación:

Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

- Siento que soy recompensado cuando alcanzo los objetivos establecidos.
- Me siento motivado a dar lo mejor de mí en mi trabajo diario.
- Considero que mi salario es justo en relación con el trabajo que realizo.
- Siento que mi esfuerzo y logros son reconocidos y recompensados adecuadamente.

4. Comunicación:

- La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva.
- Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral.
- La gerencia comunica de manera transparente las decisiones que afectan a los empleados.
- Cuando ingresé en la empresa recibí suficiente información sobre la misma
- Al unirme a la empresa, recibí suficiente información sobre la labor que realizo

5. Colaboración:

Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción

superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

- Mantengo una relación positiva y cercana con mis supervisores.
- Confío en la empresa y en mis superiores para el cumplimiento de los compromisos laborales.
- La empresa maneja bien los conflictos entre los empleados.
- El trabajo en equipo se promueve de manera efectiva dentro de la empresa.
- Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
- Cuento con la colaboración de mis compañeros de trabajo
- La interacción entre superiores y subordinados es efectiva para resolver conflictos y mejorar el ambiente laboral
- Cuando ingresé en la empresa me sentí bienvenido
- Considero que existe un buen ambiente de

6. Toma De Decisiones:

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

- Se me toma en cuenta para participar en decisiones importantes de la empresa.
- La empresa asigna responsabilidades de manera equitativa entre los empleados.
- Tengo confianza en las decisiones que toma la gerencia de la empresa.
- Tengo la libertad suficiente para tomar decisiones en mi trabajo diario.

7. Planeación

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

- La empresa fomenta un ambiente que favorece la innovación y la creatividad.
- El ambiente de trabajo es propicio para la generación de nuevas ideas y soluciones.

- El proceso de planificación en la definición de los objetivos afecta tu trabajo
- los objetivos establecidos por la empresa son claros y alcanzables

8. Satisfacción En El Puesto De Trabajo:

La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que tiene estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida.

- Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo
- Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades
- Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi departamento
- Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas
- Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando
- Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de desarrollar el trabajo
- Mi trabajo es reconocido y valorado
- La empresa me ofrece la oportunidad de trabajar en actividades que suponen nuevos proyectos
- El negocio cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo permanente
- Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo
- Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación... me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad
- Pienso que esta empresa es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí
- Recomiendo el negocio como un lugar donde trabajar

9. Control y Evaluación:

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las

instancias organizacionales.

- Sientes que el control de las actividades está bien distribuido entre los diferentes niveles de la organización
- Consideras que la supervisión que recibes es adecuada para el correcto desarrollo de sus funciones
- Están claramente definidas sus responsabilidades y las de sus compañeros de trabajo dentro de la organización
- Recibes retroalimentación regular y constructiva de tus supervisores respecto a su desempeño
- Crees que los mecanismos de control de calidad en la organización son eficientes y justos
- El monitoreo de los resultados es constante y se informa adecuadamente a los empleados

10. Desarrollo Personal y Formación:

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.




- Me siento seguro y estable en mi trabajo dentro de la empresa.
- Me siento satisfecho con el ambiente laboral en mi lugar de trabajo.
- La empresa me ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- Las instalaciones de la empresa son adecuadas para la ejecución de mis actividades laborales.
- Me siento satisfecho con el ambiente laboral en mi lugar de trabajo
- La empresa me brinda las herramientas necesarias para mejorar mis habilidades laborales.
- Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo
- Los planes de formación de son adecuados a las necesidades de los trabajadores
- Considera que el clima laboral en la empresa es positivo y favorable para mi desempeño.
- Me siento parte importante del equipo de trabajo en la empresa.
- la empresa me apoya adecuadamente en la gestión del estrés laboral.

- La empresa me ofrece condiciones que permiten un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal.
- En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: "Un buen clima laboral mejora mi desempeño como colaborador, incrementando la competitividad de la empresa"
- Cree que a innovación en procesos laborales es clave para mejorar tu desempeño y la competitividad de la empresa
- Considera que el clima laboral positivo aumenta tu productividad y mejora la competitividad de la empresa.




Anexo 3.

Rut de las Empresas

Fama la Quinta

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
3. Concepto 02 Actualización			4. Número de formulario 14834500072		
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 1 0 5 4 9 8 1 6 7		6. DV 7		12. Dirección especial Impuestos y Aduanas de Popayán 1 7	
14. Rueda electrónica					
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26. Número de identificación 1 0 5 4 9 8 1 6	
27. Fecha expedición 1 9 8 4, 1 0, 3 0		28. País COLOMBIA 1 6 9		29. Departamento Cauca 1 9	
30. Ciudad/Municipio Popayán 0 0 1		31. Primer apellido ROMERO		32. Segundo apellido	
33. Primer nombre PAULINO		34. Otros nombres		35. Rueda social	
36. Nombre comercial FAMA LA QUINTA		37. Sigla			
UBICACIÓN					
38. País COLOMBIA 1 6 9		39. Departamento Cauca 1 9		40. Ciudad/Municipio Popayán 0 0 1	
41. Dirección principal CR 23 B 6B 03 BRR LA VICTORIA					
42. Correo electrónico romeropaulino8@gmail.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1 8 3 1 4 6 2 0		45. Teléfono 2 3 1 6 5 7 7 8 1 0 8	
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica				Ocupación	
46. Código 4 7 2 3		47. Fecha inicio actividad 2 0 0 5, 0 4, 1 2		48. Código 1 0 1 1	
49. Fecha inicio actividad 2 0 1 3, 0 9, 2 5		50. Código 1 2		51. Código 1 3 1 4	
52. Número establecimiento 1		Responsabilidades, Calidades y Atributos			
53. Código 5 4 9					
05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario 49 - No responsable de IVA					
Obligados aduaneros			Exportadores		
54. Código			55. Forma		
56. Tipo			57. Modo		
58. CPC			59. Sentido		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.					
Para uso exclusivo de la DIAN					
60. Anexo SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		61. No. de Folios 0		62. Fecha 2019 - 07 - 08	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de cometer inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016. Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:		
63. Nombre ROMERO PAULINO			64. Cargo CONTRIBUYENTE		


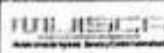


Fama la Caucana G y G

		Formulario del Registro Único Tributario		001		
3. Concepto <input type="checkbox"/> 01 Actualización			4. Número de formulario 14903358755			
						
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 2 5 2 7 3 8 7 3		6. DV 5	12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Popayán		14. Buzón electrónico	
IDENTIFICACIÓN						
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	26. Número de identificación 2 5 2 7 3 8 7 3	27. Fecha expedición 1 9 9 5 1 0 2 4		
28. País COLOMBIA		29. País 1 6 9	30. Departamento Cauca	31. Ciudad/Municipio Popayán	32. Códigos de grupo 0 0 1	
33. Primer apellido GARCIA		34. Segundo apellido TORRES	35. Primer nombre MARIA	36. Otros nombres ELENA		
37. Razon social FAMA LA CAUCANA G Y G						
38. País COLOMBIA						
39. Departamento Cauca		40. Ciudad/Municipio Popayán	41. Dirección principal CL 5 CR 17 18 PM LC 7 BRR LA ESMERALDA			
42. Correo electrónico maryholengarcialorres@gmail.com						
43. Código postal		44. Teléfono 3 0 0 6 5 3 0 2 8 5		45. Teléfono 2 3 1 2 6 7 1 1 6 0 8		
CLASIFICACIÓN						
Actividad económica principal 46. Código 4 7 2 3		47. Fecha inicio actividad 2 0 2 1 0 3 0 5	Actividad económica secundaria 48. Código 4 7 2 2	49. Fecha inicio actividad 2 0 2 1 0 3 0 5	Otras actividades 50. Código 1 2	
51. Código		52. Número establecimiento				
Responsabilidades, Calidades y Atributos						
53. Código 4 2 4 9						
42- Obligado a llevar contabilidad						
49 - No responsable de IVA						
Obligaciones aduaneras			Exportadores			
54. Código			55. Forma	56. Tipo	Servicios 1 2 3	
57. Mudo			58. CPC			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.						
Para uso exclusivo de la DIAN						
59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2023-03-16 / 16 : 02: 36		
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.8.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016. Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 594. Nombre GARCIA TORRES MARIA ELENA 595. Cargo CONTRIBUYENTE			



Avícola Lula

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización			4. Número de formulario 141130543508		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 1 0 8 9 9 0 4 0 5 2 8		6. DV		12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Popayán	
				14. Balcón electrónico 7	
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26. Número de identificación 1 0 8 9 9 0 4 0 5 2	
27. Fecha expedición		28. País COLOMBIA 1 6 9		29. Departamento Nariño 5 2	
31. Primer apellido DORADO		32. Segundo apellido GALINDEZ		33. Ciudad/Municipio Lules 4 0 5	
34. Códigos nombres ANDREA		35. Ciudad/Municipio		36. Fecha expedición	
37. Firma					
UBICACIÓN					
38. País COLOMBIA 1 6 9		39. Departamento Cauca 1 9		40. Ciudad/Municipio Popayán 0 0 1	
41. Dirección principal CR 5 E 14 30 D 6 CON PORTAL DE LAS FERIAS					
42. Correo electrónico lulejuan0427@gmail.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1 3 1 1 6 8 8 5 9 8 1		45. Teléfono 2 3 1 7 3 6 9 9 6 8 1	
CLASIFICACIÓN					
46. Código 4 7 9 9 2 0 1 2 0 1 1 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 1 2 0 1 1 0		48. Código 8 2 9 9 2 0 1 2 0 1 1 0	
49. Fecha inicio actividad		50. Fecha inicio actividad		51. Código 7 4 9 0	
52. Número identificatorio		53. Código 5 2 2 4 9 5 2		54. Código 5 1 3 2	
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
55. Código 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 22- Obligado a cumplir debensa formales a 49 - No responsable de IVA 52 - Facturador electrónico					
Usancia aduanera			Exportaciones		
56. Código 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20			57. Forma 58. Tipo 59. Modo 60. CPC		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación. Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2024-09-27/20:35:06	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Postulado al artículo 1-6.1.2.9 del Decreto 1025 del 2019. De igual manera al formular el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1501 de 2012. Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 604. Nombre DORADO GALINDEZ PAOLA ANDREA 605. Cargo CONTRIBUYENTE		

Container Tecnology

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001	
1. Concepto 0 2 Actualización Espacio reservado para la DIAN 				4. Número de formulario 14506776451 			
5. Número de identificación Tributaria (NIT): 7 6 0 1 0 5 5 9		6. DV: 4		13. Dirección seccional Papeete y Adm. de Papeete		14. Buzón electrónico 1 7	
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de ciudadanía 1 3		26. Número de identificación 7 6 0 1 0 5 5 9		27. Fecha expedición 1 9 9 3 0 1 2 1	
28. País COLOMBIA		29. Departamento Cauca 1 6 9		30. Ciudad/Municipio El Tambo 1 9		31. Ciudad/Municipio ORANI 2 5 4	
31. Primer apellido COBO		32. Segundo apellido GUEJIA		33. Primer nombre EDUIN		34. Otros nombres ORANI	
35. Razón social CONTAINER TECHNOLOGY				37. Sigla			
UBICACION							
38. País COLOMBIA		39. Departamento Cauca 1 6 9		40. Ciudad/Municipio Popayán 1 9		41. Ciudad/Municipio ORANI 0 0	
41. Dirección principal CL 1 B N 45 A 28 BRR LOMAS DE COMPAUCA							
42. Correo electrónico containertechnology@gmail.com		43. Código postal		44. Teléfono 1 3 1 1 6 4 8 1 3 8 5		45. Teléfono 2	
CLASIFICACION							
Actividad principal 46. Código: 4 7 4 2		Actividad secundaria 48. Código: 4 7 5 9		Otras actividades 50. Código: 8 1 2 0		Disposición 51. Código:	
47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 8 1 2 1 2		49. Fecha inicio actividad: 2 0 1 8 1 2 1 2		52. Número establecimiento: 1		53. Código: 4 2 4 9	
Responsabilidades, Calidades y Atributos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26							
54. Código: 4 2 4 9							
55 - Obligado a fiscal contabilidad 56 - No responsable de IVA							
Obligados aduaneros				Exportadores			
57. Código:				58. Forma: <input type="checkbox"/>			
59. Tipo: <input type="checkbox"/>				59. Tipo: <input type="checkbox"/>			
60. Servicio:				60. Servicio:			
61. Modalidad:				61. Modalidad:			
62. CPC:				62. CPC:			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.							
Para uso exclusivo de la DIAN							
63. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		64. No. de Folios: 0		65. Fecha: 2 0 1 9 0 4 1 2			
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suscripción y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se atenderán las providencias administrativas sancionatorias o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.5.1.2.20 del Decreto 1025 de 2015. Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 66. Nombre: COBO GUEJIA EDUIN ORANI 67. Cargo: CONTRIBUYENTE			

Servi Cell

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto 02 Actualización			4. Número de formulario 14791510141		
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 1 0 6 1 8 0 0 3 0 4 1		6. DV 1		12. Dirección seccional Instituto y Almacén de Popayán	
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26. Número de identificación 1 0 6 1 8 0 0 3 0 4 1	
Lugar de expedición COLOMBIA		28. País 1 6 9		29. Departamento Cauca	
31. Primer apellido CAMPO		32. Segundo apellido BECOCHÉ		33. Primer nombre DUVAN	
35. Rastreo social		36. Nombre comercial		37. Sexo	
LUBICACIÓN					
38. País COLOMBIA		39. Departamento 1 6 9		40. Ciudad/Municipio 1 9 Popayán	
41. Dirección principal CL 5 CR 17 18 LT SERVI CELL					
42. Correo electrónico alexiscampo35@gmail.com					
43. Código postal					
44. Teléfono 1 3 1 0 4 0 9 6 9 8 0					
45. Teléfono 2					
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica					
46. Código 6 1 2 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 1 6, 0 2, 0 7		48. Código 4 7 2 1	
49. Fecha fin actividad 2 0 1 8, 0 2, 0 7		50. Código 2 0 1 8, 0 2, 0 7		51. Código 6 1 9 0	
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
53. Código 4 9					
49 - No responsable de IVA					
Usuarios aduaneros			Exportadores		
54. Código			55. Forma		
56. Tipo			57. Modo		
58. CPC			59. Servicio		
<p>IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.</p> <p style="text-align: center;">Para uso exclusivo de la DIAN</p>					
59. Anexos <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		60. No. de Folios 0		61. Fecha 2021-10-07 11:16:49	
<p>La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.8 del Decreto 1620 del 2016. De igual manera al formular el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.</p> <p>Firma del adquirente:</p>					
<p>62. Nombre CAMPO BECOCHÉ DUVAN ALEXIS</p> <p>63. Cargo CONTRIBUYENTE</p>					

FCELL

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
3. Concepto 02 Actualización			4. Número de formulario 141045170775		
5. Número de identificación Tributaria (NIT) 1 0 6 1 7 3 5 0 6 1 7			6. DV 7		
12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Popayán			13. Buzón electrónico		
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía		26. Número de identificación 1 0 6 1 7 3 5 0 6 1	
27. Fecha expedición		28. País COLOMBIA		29. Departamento Cauca	
30. Municipio Popayán		31. Primer apellido CAMPO		32. Segundo apellido BECOCHÉ	
33. Primer nombre FANY		34. Segundo nombre		35. Razón social	
36. Nombre comercial					
38. País COLOMBIA		39. Departamento Cauca		40. Ciudad/Municipio Popayán	
41. Dirección principal CR 15 4 25 BRR EL CADILLAL					
42. Correo electrónico campofany517@gmail.com					
43. Código postal			44. Teléfono 3 5 0 8 8 6 1 0 4 0		
45. Teléfono 2					
CLASIFICACIÓN					
46. Código 4 6 4 5		47. Fecha inicio actividad 2 0 2 3 0 3 0 1		48. Código 4 7 7 3	
49. Fecha fin actividad 2 0 2 3 0 3 0 1		50. Código 1 2		51. Código 9 6 0 2	
52. Número establecimiento 1					
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
53. Código 4 2 4 9					
42. Obligado a llevar contabilidad					
43 - No responsable de IVA					
Usuarios aduaneros					
54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20					
Exportadores					
55. Forma		56. Tipo		57. Modo	
58. CPC		1		2 3	
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.					
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Añeado SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios 0		61. Fecha 2024 - 06 - 07 / 10 : 58: 42	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Pendiente del artículo 1.6.1.2.8 del Decreto 1525 del 2016. De igual manera al formular el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012. Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 604. Nombre CAMPO BECOCHÉ FANY 605. Cargo CONTRIBUYENTE		



Fama la Reina

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
3 Concepto 13 Actualización de datos			4 Número de formulario 141079265345		
5 Número de Identificación Tributaria (NIT) 7 7 2 3 3 1 0 2			6 Dirección sectorial Ingresos y Aduanas de Previsión		
IDENTIFICACIÓN					
24 Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25 Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26 Número de identificación 7 7 2 3 3 1 0	
27 Fecha expedición		28 País COLOMBIA		29 Departamento Huila	
30 Municipio COLOMBIA		31 Círculo de jurisdicción (fecha)		32 Círculo de jurisdicción (fecha)	
33 Primer apellido TORRES		34 Segundo apellido MUÑOZ		35 Primer nombre DIEGO	
36 Segundo nombre ARMANDO		37 Razón social		38 Nombre comercial	
UBICACIÓN					
39 País COLOMBIA		40 Departamento Cauca		41 Ciudad/Municipio Popayán	
42 Dirección principal CR 37 4 20 BRR MARIA OCCIDENTE					
43 Correo electrónico whm1514313@hotmail.com					
44 Código postal					
45 Teléfono 0 3 0 9 0 8 9 en Teléfono 2 3 2 2 5 0 2 0 3 4 3					
CLASIFICACIÓN					
46 Código 8 2 9 9		47 Fecha más activada 2 0 1 0 1 1 1 0		48 Código 1 1	
49 Fecha más activada		50 Código		51 Código	
52 Número estadístico					
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
53 Código 5 4 9					
54 - Impto. renta y compl. régimen ordinario					
55 - No responsable de IVA					
Duplicados aduaneros			Exportadores		
56. Código			57. Forma		
58. Tipo			59. Servicio		
60. Modo			61. CPC		
<p>¡IMPORTANTE! Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario «RUT», tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.</p> <p style="text-align: center;">Para uso exclusivo de la DIAN</p>					
59. Añeja <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		60. No de Folios 0		61. Fecha 2024-07-29/08-12-48	
<p>La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de cometerse cualquier error en alguno de los datos suministrados se adoptarán las providencias administrativas sancionatorias o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 18128 del Decreto 1075 del 2016. De igual manera al formular el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.</p> <p>Fecha del solicitante</p>			<p>En perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.</p> <p>Firma autorizada</p> <p>62. Nombre ACTUACIÓN DE OFICIO AUTOMÁTICA</p> <p>63. Cargo</p>		

Nueva Moda A&M

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización			4. Número de formulario 14864459743		
5. Número de identificación Tributaria (NIT) 1 0 0 2 8 2 0 5 2 8 9			6. DV 12 Dirección electoral Instituto Electoral de Panamá		
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26. Número de transacción 1 0 0 2 8 2 0 5 2 8 9	
27. Fecha expedición		28. Lugar de expedición País COLOMBIA 1 6 9		29. Departamento Cauca 1 9	
31. Primer apellido ACHINTE		32. Segundo apellido MOTTA		33. Primer nombre OMAR	
34. Segundo nombre EDUARDO		35. Razón social		36. Nombre comercial NUEVA MODA A&M	
37. País COLOMBIA 1 6 9		38. Departamento Cauca 1 9		39. Ciudad/Municipio Popayán 0 0 1	
41. Dirección principal CR 21 T 68 BRR SAN JOSE					
42. Correo electrónico achintemotta.123@gmail.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1 3 2 1 3 3 5 6 5 5 5		45. Teléfono 2	
CLASIFICACIÓN					
46. Código 4 7 7 1		47. Fecha inicio actividad 2 0 2 1 0 9 2 8		48. Código 4 7 7 1	
49. Actividad económica Actividad económica Estructura de negocio		50. Código 1 2 0 0 0 9 2 8		51. Código 1 2	
52. Nombre establecimiento					
53. Código 4 9					
54. No responsable de IVA					
Usos de aduanas			Exportaciones		
54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0			55. Forma 56. Tipo 57. Modo 58. CPC		
<p>¡IMPORTANTE! De acuerdo con las actualizaciones a que hace lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se requiere su renovación.</p> <p style="text-align: center;">Para uso exclusivo de la DIAN</p>					
59. Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folio 0		61. Fecha 2022-08-18 09:28:21	
<p>La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT) deberá ser veraz y real, en caso de incurrir penalidad en alguno de los delitos contemplados en el artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2018. De igual manera al formular se informa al usuario sus derechos y existe la política de tratamiento de datos de 2012.</p> <p>Firma del afiliante:</p>			<p>De acuerdo con las verificaciones que la DIAN realice.</p> <p>Firma autorizada:</p>		
62. Nombre ACHINTE MOTTA OMAR EDUARDO			63. Cargo CONTRIBUYENTE		
Fecha generación documento PDF: 26-08-2024 09:21:50AM					

Mauras Sport

DIAN POR UNA COLOMBIA MÁS JUSTA		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización			4. Número de formulario 14700899811		
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 3 0 9 9 8 7 7 3 9		6. DV 9		12. Dirección nacional Ingresos y Aduanas de Popayán	
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión líquida 2		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		26. Número de identificación 3 6 9 9 8 7 3 9	
27. Fecha expedición 1 9 8 3 0 5 3 0		28. País COLOMBIA		29. Departamento Cauca	
30. Lugar de expedición COLOMBIA		31. Municipio Popayán		32. Código de municipio 3 5 6	
33. Primer apellido ORDOÑEZ		34. Segundo apellido ORDOÑEZ		35. Primer nombre LUZ	
36. Segundo nombre MERLI		37. Récito social		38. Nombre comercial MAURAS SPORT	
UBICACIÓN					
39. País COLOMBIA		40. Departamento Cauca		41. Ciudad/Municipio Popayán	
42. Código postal 0 0 1		43. Dirección principal CL 3 A 14 16 BRR LA ESMERALDA		44. Correo electrónico ordonezluzmerli@gmail.com	
45. Teléfono 1 3 0 0 5 1 6 2 5 7 2		46. Teléfono 2		47. Teléfono 3	
CLASIFICACIÓN					
48. Código actividad principal 6 8 1 0		49. Fecha inicio actividad 2 0 1 7 0 1 0 2		50. Código actividad secundaria 4 3 2 1 2 0 0 2 3 3	
51. Código otras actividades 1 2		52. Código agrupación 1		53. Número identificación 1	
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
54. Código 5 4 9					
55. Ingreso, renta y compl. régimen ordinario					
56 - No responsable de IVA					
57. Código aduanero			58. Exportadores		
59. Forma			60. Tipo		
61. Modo			62. CPC		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.					
Para uso exclusivo de la DIAN					
63. Anexos <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		64. No. de Folios 0		65. Fecha 2020 - 07 - 30 / 15 : 00: 36	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos correspondientes o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.25 del Decreto 1025 de 2018. Firma del exhibente:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:		
66. Nombre ORDOÑEZ ORDOÑEZ LUZ MERLI			67. Cargo CONTRIBUYENTE		
Fecha generación documento PDF: 20-08-2022 08:11:20					

Anexo 4

Matriz de autores

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano	Morales, Cardona Gloria Yaneth	2020	11			Universidad Católica de Pereira	https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/1689eafb-0e8f-4938-ad5d-b05dd1138268	Español	Clima organizacional, Desarrollo Humano, Satisfacción laboral, Dimensiones.	
Gestión Estratégica Del Clima laboral	María Jesús Bordas Martínez	2016				Gestión Estratégica Del Clima laboral	https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+del+clima+laboral&ots=ADz_Iw95&sig=ID7VBOE4FbulOoOOoZ0OeHZcQM#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20del%20clima%20laboral&f=false	Español	Clima laboral	Clima laboral, Evolución, Motivación, Liderazgo, Talento Humano, Estrategias,
Carátula Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo-2019.	Tello Yance, Filoter	2019				Carátula Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo-2019.	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38091	Español	Motivación, Desempeño Laboral,	Motivación, Desempeño Laboral,
Innovación Empresarial: Factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia	Saldarriaga, Salazar, María Eugenia, Guzmán, González, María Fernanda, Concha Cerón, Eduardo Andrés	2019	166	2		Revista Venezolana de Gerencia.	https://www.redalyc.org/journal/290/29063446008/html/#:~:text=Seg%C3%BAn%20e1%20informe%20de%20la.de%20adquirir%20organizaciones%20sostenibles%20y	Español	Innovación Empresarial, Calidad de vida, Mercado, Empresas, Éxito.	Innovación Empresarial, Calidad de vida, Mercado, Empresas, Éxito.
Comportamiento organizacional	Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A.	2017	748			Comportamiento organizacional	https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf	Español	Organizaciones, Comportamiento Organizacional, motivación, emociones	Organizaciones, Comportamiento Organizacional, motivación, emociones
Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual	García, Solarte, Mónica	2009	18	42		Cuadernos de Administración	https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf	Español	Clima Organizacional	Clima Organizacional, Cambio, Percepción, Motivación, desarrollo Empresarial,

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Introducción a la teoría general de la administración	Chiavenato, Idalberto	2019	401			Introducción a la teoría general de la administración	https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducción%20a%20la%20teoría%20general%20de%20la%20Administración.pdf	Español	Fundamentos de la Administración	Administración, procesos
Organizational climate and culture	Schneider, Benjamín.; Ehrhart, Mark G.; Macey, William H.	2013	27	64		Organizational climate and culture	https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809	Español	Organizational climate and culture	
Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán – Colombia	Gómez, Sánchez, Andrés, Mauricio, Sarmiento, Castillo, Juliana, Isabel, Fajardo, Hoyos, Claudia, Liceth	2016				Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán – Colombia	https://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/view/1140	Español	Mercado laboral, Micro Empresas, Economía, Desempleo	Mercado laboral, Micro Empresas, Economía, Desempleo
Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio	Sánchez, Trujillo Magda Gabriela; García, Vargas Ma. de Lourdes E.	201	6	22	2	Scientia et Technica Año XXII	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007	Español	satisfacción Laboral	satisfacción Laboral, Condiciones De Trabajo, Comunicación, Clima Organizacional
Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018	Salazar, Altez Enzo Eduardo; Arias, Castañeda Lucia Edith	2019				Repositorio académico Upc	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y	Español	Clima Organizacional	Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Impacto, Colaboradores,
Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta	Hernández-Sampieri, Roberto; Mendoza-Torres, Christian Paulina	2018	753			Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta	http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf	Español	Análisis de Datos, Muestra, Ruta Cualitativa,	Análisis de Datos, Muestra, Ruta Cualitativa,
Clima Laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un super mercado de Tungurahua	Caisa, Yucailla, Elías, David	2022				Clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un	https://www.studocu.com/bo/document/instituto-tecnico-escuela-superior-de-administracion-de-empresas-de-la-paz/administracion-de-empresas/clima-laboral-en-la-organizacion-en-la-empresa-de-produccion-laboral/99812862	Español	Clima laboral	Clima laboral, Evolución, Motivación, Liderazgo, Talento Humano, Estrategias, productividad empresarial

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho	Bravo, Rojas, Leónidas, Manuel, Egusquiza, Rodríguez, Margarita, Jesús, Ruiz, Choque, Manrique, Nugent, Manuel, Alberto, Luis	2023		28		Portal de revistas científicas y Humanísticas de la universidad de Zulia	https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39396	Español	Desarrollo empresarial, Clima Organizacional	Desarrollo empresarial, Clima Organizacional, pymes comerciales, Entorno laboral
Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón cuenca	Pacheco, Gutama, Jorge, Rafael, Landy, Cabrera, Verónica, Eulalia	2024				clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón cuenca	https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f3fbbc32-02ec-4e45-9774-938f84891b63/content	Español	Clima Organizacional	Clima Organizacional, Desempeño laboral, Toma de decisiones, Comunicación y Liderazgo, regresión multivariable
El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia	Bustamante, Jordán & Solange, Dianira	2020				El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia	https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9942?locale-attribute=en	Español	Fortalecimiento Empresarial	Fortalecimiento Empresarial, Innovación, Clima laboral, Capital Humano0
Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia.	Antequera Amaris, Ricardo, Romario, Ramírez Molina, Reynier, Israel, Santamaria Ruiz, Mauricio, Junior, & Cano, Pacheco, Diego, Alonso	2021	4		6	Revista Latinoamericana De Difusión Científica	https://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/55	Español	Clima Organizacional	Clima Organizacional, identidad, liderazgo y comunicación
Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021	Gómez Zamudio, Laura Jimena, Varón Sánchez, Eduardo Enrique, Mejía Ortiz, Sari Gabriela	2022		59		Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021	https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11925	Español	Clima Organizacional	Clima organizacional, Covid19, Teletrabajo, Sector empresarial
Análisis del impacto del clima organizacional en las microempresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga	Quintero, Carreño, Liliana, Patricia, Peña, Tapias, Diana & Márquez Valencia, Jessica, Carolina	2022				Repositorio Institucional RI-UTS	http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10680	Español	Clima laboral	Clima laboral, Cooperación, liderazgo, microempresas, estrategias de motivación

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Desarrollar estrategias para el mejoramiento continuo de la medición del clima organizacional en la "Industria Licorera del Cauca" primer período 2022	Díaz, Manzano, Diana, Marcela	2022				repositorio Institucional	https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/98e24be7-abf7-446c-aa73-8ca7170ef711	Español	Clima laboral	clima laboral, clima organizacional, comunicación, relaciones interpersonales
Análisis documental sobre el impacto del clima organizacional en los colaboradores de ocho empresas en la ciudad de Popayán, según revisión de estudios de caso de la Especialización de Gerencia del talento humano de la Fundación Universitaria de Popayán	López, Cabrera, Karen, Andrea & Anacona, Quiñonez, Mileydi	2023				Repositorio	https://fupvirtual.edu.co/repositorio/s/repositorio/item/13574	Español	Impacto del clima laboral	Clima laboral, talento humano
Estudio de la Percepción del Clima Organizacional dentro de la Empresa Agrosavia Sede Popayán	Jiménez, Almendrales, Omar, Enrique, Gómez, Quintero, Stefany, María, González Moreno, Andrés, Estiven, Chiquito, Gómez, Diana, María & Reyes, Becerra, Juana, Marcela	2023				Estudio de la Percepción del Clima Organizacional dentro de la Empresa Agrosavia Sede Popayán	https://repository.unad.edu.co/handle/10596/58690	Español	Ambiente psicológico	Ambiente psicológico, clima organizacional
Fortalecimiento de las siete dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la institución universitaria colegio mayor del cauca, a través de estrategias de la psicología organizacional, durante el periodo académico 2023 I Y II	Bohojorge, Martínez, Lina, María	2023	52			Fortalecimiento de las 7 dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la institución universitaria colegio mayor del cauca, a través de estrategias de la psicología organizacional, durante el periodo académico 2023	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://unimayor.edu.co/web/images/TalentoHumano/2023/informes/INFORME_CLIMA_ORGANIZACIONAL_2023.pdf	Español	Clima laboral	Clima laboral, Talento humano,

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Clima Laboral	Jaume, Triginé Federico Gan	2012	274			Clima Laboral	https://books.google.co.ve/books?id=bSSMoQ-2pw1C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false	Español	Clima Laboral	Clima laboral, satisfacción laboral, Ámbito, trabajo en equipo
“Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de la Cultura de Colaboradores y su Clima Laboral en MiPymes del Sector Comercio, Rubro Materiales de Construcción, en el distrito de Chimbote, Año 2016”	Villanueva, Salinas Cesar Toribio	2016	51			“Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de la Cultura de Colaboradores y su Clima Laboral en MiPymes del Sector Comercio, Rubro Materiales de Construcción, en el distrito de Chimbote, 2016”	https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/353/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TO_RIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y		Cultura organizacional	Cultura Organizacional, Gestión de Calidad, Clima Laboral
Satisfacción laboral y desempeño	Salazar, Marmolejo Laura; Ospina, Nieto Yovanny	2019	19	6	1	Colección Académica de Ciencias Estratégicas	https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Español	Clima Laboral	Desempeño, satisfacción Laboral, Productividad
Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa	Tapia, Karla	2011	158			Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2911/1/T1035-MBA-Tapia-Optimizaci%c3%b3n.pdf	Español	Clima laboral	Trabajo, Capital, Aptitudes, Ser Humano
El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta	Ramírez, Campos Álvaro Fabricio; Domínguez, Aguirre Luis Roberto	2012	9		109	El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta	https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf	Español	Clima Organizacional	clima Organizacional, Compromiso, motivación, Liderazgo
Caso De Estudio: Factores Que determinan La Rotación Del personal En Los Centros De atención Al Cliente En Una Empresa de Telecomunicaciones	Latorre, García Linda Ozlen	2021	123			Caso De Estudio: Factores Que determinan La Rotación Del personal En Los Centros De atención Al Cliente En Una Empresa de Telecomunicaciones	https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%c3%b3n-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Español	Empresa	Clima Laboral, Rotación, empresa, Remuneración, Motivación, Personal

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
“¿PUEDE INFLUIR EL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD?”	Bernardo, Brancato	2011	54			“¿PUEDE INFLUIR EL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD?”	https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimaboralenlaproductividad.pdf	Español	Cultura Organizacional	Clima Organizacional, Cultura Empresarial, Liderazgo, estructura social
El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.	Pilligua, Lucas Cristhian Fabricio; Arteaga, Ureta Flor María	2019	25	15	28	Cuadernos Latinoamericanos de Administración	https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686	Español	Productividad	Clima laboral, Productividad, Acciones de mejora
Comportamiento Organizacional	Chiavenato, Idalberto.	2009	546			Comportamiento Organizacional	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf	Español	Comportamiento Organizacional	Diseño Organizacional, Cultura Organizacional, Administración, Liderazgo, Poder.
Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional	Cardona, Echeverri Diego Raúl; Zambrano, Cruz Renato	2014	5	30		Estudios Gerenciales	http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n131/v30n131a10.pdf	Español	Dimensiones	Clima Organizacional
Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional	Sandoval, Caraveo María del Carmen	2004	6	27	4	Hitos de Ciencias Económico Administrativas	https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r_s11_02.pdf	Español	Metodología cualitativa	Clima Organizacional
Factores del clima organizacional que influyen en el compromiso de los empleados para la certificación con la norma técnica colombiana 6001 en una microempresa del sector industrial de la ciudad de Cali - Colombia.	Ferrer, Betancourt Jennifer Vanessa	2010	99			Factores Del Clima Organizacional Que Influyen En El Compromiso De Los Empleados Para La Certificación Con La Norma Técnica Colombiana 6001 En Una Micro-Empresa Del Sector Industrial De La Ciudad De Cali - Colombia.	https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/56df97c1-6cbd-49b4-9829-406a5a03c247/content	Español	Metodología cualitativa	Clima Organizacional
Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria	Romero, Suarez Diana; Pertuz, Vanesa; Orozco, Acosta Erick	2020	11	31	5	Información tecnológica	http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021	Español	Metodología cuantitativa	Clima laboral

Titulo	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Desempeño laboral en las MiPymes	Flores, Hallesleben Darling; Martínez, Amador Lixdania; Flores, Hallesleben	2020	54			Desempeño laboral en las MiPymes	https://repositorio.unan.edu.ni/id/epri/nt/15173/2/15173.pdf	Español	Metodología cuantitativa	Desempeño Laboral
El desempeño laboral desde una perspectiva teórica	Bautista, Cuello Rossmery; Cienfuegos, Fructus Rosita; David, Aguilar Panduro Elías Junior	2020	12	7	1	El desempeño laboral desde una perspectiva teórica	https://riva.upeu.edu.pe/index.php/riva/article/view/1417/1788	Español	Metodología cuantitativa	Clima Organizacional
Gestión del desempeño en las organizaciones educativas	Chávez, Epiquén Abdías	2014	6	4	6	Investigación en Educación	https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Garc%C3%ADa%20(2011)%20el%20desempe%C3%B1o,%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.	Español	Metodología cuantitativa	Desempeño Laboral
Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral	Mora, Romero Jessica Leonela; Mariscal, Rosado Zoila Mirella	2019	10			Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores	https://dilemascontemporaneoseduacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123	Español	Metodología cualitativa	Cultura organizacional
Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología	Prada, Ricardo; Rueda, Milton J; Ocampo, Pablo C.	2020	20	41	45	Espacios	DOI: 10.48082/espacios-a20v41n45p06	Español	Metodología cualitativa	Clima laboral
Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones	Monterroso, Elda	2016	22	3	3	Revista del departamento de Ciencias Sociales	https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-minatitlan/tecnologia-de-los-materiales/articulo-competitividad-y-estrategia-monterroso/36222465	Español	Metodología cualitativa	Cultura organizacional
Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia).	Daza, Rodríguez María Eugenia; Daza, Porto Maritza Isabel; Pérez, Orozco Edith Bismarck	2017		6	5	AiBi Revista de Investigación en Administración e Ingeniería.	https://revistas.udes.edu.co/aibi/articloe/view/1715/1905	Español	Metodología cualitativa	Competitividad Organizacional
El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional	Montoya, Agudelo César Alveiro; Boyero, Saavedra Martín Ramiro	2016		20	2	Visión de futuro	http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082016000200001&script=sci_arttext	Español	Metodología cualitativa	Competitividad Organizacional

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria	Romero, Suarez Diana; Pertuz, Vanesa; Orozco, Acosta Erick	2020	11	31	5	Información tecnológica	http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021	Español	Metodología cuantitativa	Clima laboral
¿Qué Es Una Empresa Y Quién Es Empresario?	Termes, Rafael	2003	7			Nueva Tribuna	https://www.nuevatribuna.es/media/nuevatribuna/files/2013/05/20/guatemala.pdf	Español	Metodología cualitativa	Empresa
Contabilidad de costos: conceptos elementales	Culcay, Véliz Marisol Belén; Véliz, Aguilar Marisol Betty	2022	250			Contabilidad de costos: conceptos elementales	https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a23590dd-d4b2-46f3-86eb-51f533562c7c/content	Español	Metodología cuantitativa	Empresa
Concepto de empresa	Thompson, Iván	2022	5		5	Promonegocios.net	https://www.promonegocios.net/empresa/Concepto-de-Empresa-Version-PDF.pdf	Español	Metodología cualitativa	Empresa
Tipos de empresas	Thompson, Iván.	2020				Promonegocios.net	https://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html	Español	Metodología cualitativa	Empresa
Logística Comercial	Fernández, López Rodrigo	2010	293			Logística Comercial	https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8Iz1a8iFGCgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+son+comerciales+&ots=M8qcx5GYiz&sig=r7Ueh7fXN_65RoWNTFHe40oZIRw#v=onepage&q=que%20son%20comerciales&f=false	Español	Metodología cuantitativa	Empresa
Constitución Política	República de Colombia	1991	262			Constitución Política	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125	Español	Metodología cualitativa	Constitución Política
Código Sustantivo del trabajo	República de Colombia	1951				Lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores	https://www.suin-juriscol.gov.co/500.html	Español	Metodología cualitativa	Código Sustantivo Del Trabajo
Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Congreso de Colombia	2006	8			Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843	Español	Metodología cualitativa	Congreso De La Republica

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
ANÁLISIS E IMPLICACIONES DE LA LEY 1010 DE 2.006 EN COLOMBIA	Aguilar, Polanía Irma Sirley; Cano, Ortiz Sandra Ximena; Osorio, Echavarría Diana Carolina; Rodríguez, Cubillos Luz Mireya	2012	26			ANÁLISIS E IMPLICACIONES DE LA LEY 1010 DE 2.006 EN COLOMBIA	https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/979/Analisis%20e%20implicaciones%20de%20la%20ley%201010.pdf?sequence=4&isAllowed=y	Español	Metodología cualitativa	Acoso Laboral
Decreto Ley 1567 de 1998	Presidente de la República de Colombia	1998				Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246#:~:text=ART%C3%8DCULO%2024,.desarrollo%20personal%2C%20profesional%20y%20organizacional.	Español	Metodología cualitativa	Empleados
Resolución No.0312 del 13 de febrero de 2019	Ministerio del Trabajo	2019	36			Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”	https://www.mintrabajo.gov.co/documentos/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf	Español	Metodología cualitativa	Seguridad y Salud en el Trabajo
Estrategias de medición del clima laboral y su impacto en los resultados	Mejía, Mass Patsy Isabel; León, Malhiere Margarita	2021	80	Edición Especial		Trabajo de suficiencia profesional	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667448/Mej%C3%ada_MP.pdf?sequence=14&isAllowed=y	Español	Clima laboral	Productividad, Liderazgo, Rendimiento, Estrategias, Clima laboral
Clima laboral: impacto y gestión en la productividad empresarial	Personio	2020				Clima laboral: impacto y gestión en la productividad empresarial	https://www.personio.es/glosario/clima-laboral/	Español	Clima Laboral	Clima Laboral, Entorno Laboral, Factores Internos, factores Externos
Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert	Machuca Yaguana, Jonathan Alberto; Maldonado Machuca, María Emilia; Vinces, Fabricio Vladimir V	2023	11	7	4	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar	https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905	Español	Escala Tipo Likert	Tratamientos De Datos Cualitativos, Escala Likert, Cuestionario, Encuestas
Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica?	Feria, Ávila Hernán, Matilla, González Margarita; Mantecón, Licea Silverio	2020	17	11	3	Didáctica y Educación	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391	Español	Metodología cualitativa	Describir, razonamiento hipotético, metodología de investigación, participar, conocer, cualitativo

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Clima laboral: ¿Cómo afecta a la productividad en el trabajo?	Sesame HR	2023				Sesame HR	https://www.sesamehr.co/blog/productividad/como-afecta-el-clima-laboral-a-la-productividad/	Español	Clima laboral, productividad, Recursos Humanos	Clima laboral, productividad, Recursos Humanos, Equipo de Trabajo
Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)	Guevara, Alban Gladys Patricia; Verdesoto, Arguello Alexis Eduardo; Castro, Molina Nelly Esther	2020	11			RECIMUNDO	10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173	Español	Metodología cualitativa	Metodología Cualitativa
Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica	Molano, Roche Marilyn; Valencia, Estupiñán Ana María; Valencia, Pulido Mauricio	2021	9			Semillas de Saber	https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314/178	Español	Metodología cualitativa	Metodología cualitativa en la investigación científica
Uso e importancia de las monografías	Corona, Lisboa José Luis	2015	5	34	1	Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas	http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v34n1/ibi07115.pdf	Español	Metodología cualitativa	Monografía, Monografía Científica, Plan de Trabajo
Pautas para hacer una monografía	Torres, Silvia	2013	4				https://tuaulavirtual.educatic.unam.mx/pluginfile.php/1239675/mod_resource/content/1/Pautas_para_hacer_una_monografia.pdf	Español	Metodología cualitativa	Monografía
Ley 905 de 2004	El Congreso de Colombia	2004					https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672	Español	Metodología cualitativa	Empresa, Microempresa, Mercado de bienes y Servicios.
Defining Small and Medium Enterprises: critical review. . .	Berisha, G., & Shiroka, P. J.	2015					https://www.scirp.org/reference/referencenpapers?referenceid=3546040	Inglés		PyMES.
Impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Trabajo de Titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG	Viteri, C.	2022	29				http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1763/Impacto%20de%20clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Español		Clima laboral en las microempresas.

Título	Autor	Año de publicación	Páginas	Volumen	Número	Nombre de la Revista	Sitio web	Idioma	Áreas de conocimiento implicadas en el MOOC	Palabras Clave
Climate studies and associated best practices to improve climate issues in the workplace.	Nair, Rekha.	2006	143			Semantic scholar.	https://www.semanticscholar.org/paper/Climate-studies-and-associated-best-practices-to-in-Nair/768d34e6dc85b143812dc92c854b890d3bf27ae1	Inglés	Clima Laboral.	Clima Laboral.
Trabajo en Equipo.	Ezequiel, A.-E., & Aguilar, M. J.	2001				Books.	https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+equipo&ots=dOtljL8wmA&sig=0Z2FabuJ_NvGc4vj1BNMDBNTE2Q#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false	Español	Trabajo en equipo.	Clima organizacional, trabajo en equipo.
Boletín Científico De Las Ciencias Económico.	Cruz García, Margarita, Aida.	2019				Unidad Académica Multidisciplinaria Campus Calpulalpan	Doi: https://doi.org/10.29057/icea.v8i15	Español	Boletines Informativos.	Información, búsqueda, Investigador
Colombia en cifras: Economía del Cauca. Informe Regional.	DANE.	2022	183			InfoDANE-Cauca-panorama-socioeconómico	https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-departamentos-ciudades/220311-InfoDANE-Cauca-panorama-socioeconomico.pdf	Español	Boletines Informativos.	Cifras económicas.
Estudios Económicos De Las Zonas Departamento Del Cauca. Popayán: Cámara de Comercio del Cauca.	Dorado, G. D., Córdoba, H. L., & Becerra, C. C.	2024	34			Cámara de comercio del Cauca.	https://cccauca.org.co/camara-web/_lib/file/doc/gestor_contenido/modulo_2/submodulo_34/documentos/ESTUDIO%20ECONOMICO%202023.pdf	Español	Boletines Informativos.	Microempresas.