

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Modalidad de Titulación:

Artículo Académico

Título de la investigación:

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA
MIPYME “MINI SHOPPING MEGA REGALÓN”

Autor:

Manzaba Espinales Melanie Betania

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Administración de Empresas

Tutor:

Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez, Mba

Manta – Manabí – Ecuador

2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 2 de 52

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular en la Modalidad del Artículo Científico bajo la autoría de la estudiante Manzaba Espinales Melanie Betania, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025 (1), cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema de artículo académico es Impacto del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de julio de 2025.

Lo certifico,



Inq. Carlos Orlando Vélez Chávez, MBA
Docente Tutor
Área: Administración de Empresas



Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalon"



Nombre del documento: Artículo-Manzaba Espinales Melanie Betania-IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL_.pdf
ID del documento: 4c03167b4738c1d189e20c97ed0b351aa64a2ba2
Tamaño del documento original: 259,55 kB
Autor: Melanie Betania Manzaba Espinales

Depositante: Melanie Betania Manzaba Espinales
Fecha de depósito: 10/7/2025
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 10/7/2025

Número de palabras: 8131
Número de caracteres: 57.552

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TORRES_ANA.pdf TORRES_ANA <small>Adjuntar</small> Viene de de mi grupo 15 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (448 palabras)
2	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6678/1/AULEAM-ADM-0422.pdf 14 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (432 palabras)
3	ciencia Latina https://ciencia-latina.org/index.php/dienciar/articulo/download/2808/3859#:~:text=A cerca del... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
4	www.lifeder.com Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (68 palabras)
5	dx.doi.org Estudio bibliométrico de la producción científica sobre calidad de vid... http://dx.doi.org/10.5377/innovare.v12i1.15958	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (62 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, ... http://hdl.handle.net/10481/67218	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	www.testsiteforme.com Qué es la investigación de campo: Definición, método... https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
3	tickelia.com ¿Qué es el clima organizacional? https://tickelia.com/cor/blog/glosario/clima-organizacional/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	journals.sfu.ca https://journals.sfu.ca/idos/index.php/idos/article/view/305	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	repository.eafit.edu.co Relación de las prácticas de liderazgo transformacional ... https://repository.eafit.edu.co/handle/10.15445/1761-4745-4463-364286040614	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://doi.org/10.52191/rdojs.2023.305>
- <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>
- <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3754>
- <https://www.researchgate.net/publication/380072989>
- <https://doi.org/10.1590/0101>

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Manzaba Espinales Melanie Betania, con cédula de identidad N°**1314378991**, declaro que el presente trabajo de titulación: " **Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalón "** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Manzaba Espinales Melanie Betania

C.I: 1314378991

E-mail: e1314378991@live.uleam.edu.ec

Telf: 0990347885

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado de la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **“Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”**, elaborado por la egresada Manzaba Espinales Melanie Betania, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio, de la Carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



**Presidenta del tribunal
Ing. Marcillo Pin Karla**



**Miembro del tribunal
Ing. Carlos Velasco**



**Miembro del tribunal
Ing. Paola Balseca**

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, porque, aunque muchas veces lloré, dudé y hasta reproché pensando que no podía más, nunca me soltó. Estuvo en mi silencio, en mis caídas, y también en cada pequeño logro, me guio, me dio fuerza cuando sentí que no la tenía y aun cuando no entendía su plan me recordó que su propósito siempre fue más grande que mi miedo. Gracias porque a lo largo de este camino aprendí que los sueños sí se alcanzan, pero no con magia, sino con valentía, constancia y corazón.

Dedico también este proyecto a quien ya no están físicamente (Papi Gregorio), pero cuya presencia y recuerdo habitan en mí cada día. Este trabajo lleva su memoria, su legado y la fuerza que dejó en mi corazón porque aún en el cielo sé que celebra conmigo este logro.

Llena de gratitud, dedico también este trabajo a quienes caminaron conmigo en esta etapa tan importante de mi vida:

A mi mamá, mami Ligia, una mujer valiente y decidida, que luchó día a día para brindarnos lo mejor, aun cuando no tenía mucho, pero nos lo dio todo. Su esfuerzo, sacrificio y amor incondicional han sido mi mayor impulso y guía incluso en los momentos más oscuros. Gracias por demostrarme que el amor de madre es el más puro y poderoso que existe.

A mi abuelita, mami Cecilia, que no solo me cuidó, sino que me formó. Me enseñó con paciencia, con ternura y con ese amor que solo una abuela puede dar. Gracias por tus enseñanzas, por tus sacrificios silenciosos y por moldear en mí valores que hoy son parte de mi esencia.

A mi papá, papi José Luís, que ha estado presente en tantas batallas silenciosas, apoyándome sin alardes, pero con una constancia que no necesita palabras. Gracias por estar ahí, por sostenerme de forma discreta, tus gestos discretos pero significativos y por darme tu apoyo cuando más lo necesitaba.

A mi hermana, mi Maninha Nahomy, que sin saberlo muchas veces aparecía justo cuando más la necesitaba. Su presencia ha sido un alivio, su compañía una fortaleza, y su amor una de las bendiciones más grandes de mi vida.

A ti persona especial, cuya presencia fue fundamental en este proceso. Gracias por tu apoyo constante, por tu paciencia cuando el cansancio me vencía, por tus consejos sinceros y por tu compañía fiel. Tu existencia ha sido un refugio y una de mis motivaciones importantes.

Y finalmente, dedico este logro a mis amigos que caminamos juntos en nuestra formación profesional y desarrollo personal. Familiares, a quienes, con su cariño, palabras de aliento, comprensión y pequeñas muestras de afecto. A cada uno de ustedes, gracias por estar presentes de mil maneras. Este logro no es solo mío, también de ustedes. Cada página escrita, cada noche de desvelo, cada momento de duda y cada victoria silenciosa, son compartidos con quienes caminaron a mi lado durante este proceso.

Melanie M. ♥

Reconocimiento

Agradezco a Dios, por sostenerme en los momentos más difíciles, por darme fuerza cuando creí no tenerla y por guiarme con su presencia que fue mi refugio y mi impulso.

A mi familia, que, con amor, sacrificio y apoyo incondicional, caminó a mi lado durante todo este proceso, por sus enseñanzas de vida, su ejemplo y por haber sido mi guía desde el corazón. Su amor dejó huellas que me acompañarán siempre.

A quienes estuvieron en mis batallas silenciosas, me abrazaron con palabras o miradas, y me acompañaron incluso en el silencio: gracias por ser mi base, mi fuerza y mi hogar en cada paso.

A mi tutor, Ing. Carlos Vélez, por su compromiso, orientación y paciencia. Su guía fue fundamental para convertir este proyecto en una realidad.

A los docentes que formaron mi camino profesional, que fueron guía, consejeros y mostraron su compromiso para nuestra formación profesional y apoyar el crecimiento personal, y a mis compañeros, por compartir aprendizajes, esfuerzo y momentos valiosos.

A mis amigos por ser persistentes y compartir vivencias, experiencias y conocimientos conmigo y que en cada salón de clase expresamos.

A mis seres queridos, por estar presentes de diferentes formas, con apoyo, comprensión y aliento en los momentos clave.

A mi institución educativa de primaria, quienes fueron los primeros en formarme académicamente, y logar nutrirme de conocimientos que me permitieron continuar con mis estudios.

A mi querida Uleam, por recibirme y brindarme un espacio en el que pude formarme profesionalmente y lograr un paso más en vida, adquirir mi licenciatura.

Y finalmente, a mí misma, por no rendirme, por persistir en medio del cansancio, por luchar cada día con fé y determinación. Este logro también es fruto de mi esfuerzo, mi entrega y mi amor por lo que hago. Puedo decir a mi niña interior: Lo lograste pequeña Melanie, nunca te rendiste, siempre mantuviste tu esencia, respeto por las opiniones de quienes te acompañaban día a día, y sí, tu esfuerzo valió la pena, no te rindas nunca. Felicidades Melanie Manzaba.

A mí y todos ustedes, con el corazón en la mano: gracias.

Melanie M. ♥



IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MIPYME "MINI SHOPPING MEGA REGALÓN"

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

AUTORES:

Autor ¹ Manzaba Espinales Melanie Betania

Autor ² Vélez Chávez Carlos Orlando

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Dirección: Parroquia Monseñor Leonidas Proaño – Montecristi

Nombres: Manzaba Espinales Melanie Betania

Correo: e1314378991@live.uleam.edu.ec

Teléfono: 0990347885

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN

¹ Estudiante previa a la licenciatura en la carrera de Administración de empresas. e1314378991@live.uleam.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0008-7348-1120>, Manabí, Ecuador.

² Ingeniero Comercial, Máster en Administración de Empresas, Docente Titular. Investigador auxiliar 1. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, carlos.velez@uleam.edu.ec, <http://orcid.org/0000-0003-0371-4773>, Manabí, Ecuador.

El artículo académico se centró en describir el Impacto del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalón". Su objetivo fue analizar el clima organizacional de la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalón" para comprender el impacto que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores. Se utilizó un enfoque cualitativo, aplicando el instrumento que fue un cuestionario estructurado y la técnica de investigación que fue una entrevista. Los resultados dieron una visión más clara de la situación desde dos perspectivas (colaborador-empleador), se observó que el clima organizacional no es totalmente malo, aunque sí tiene varios problemas. Estos están relacionados, sobre todo, con la forma en que la empresa maneja las situaciones como el sistema de recompensas y las experiencias personales de los trabajadores, lo que impacta en cómo ellos perciben su lugar de trabajo y en la manera en que conviven entre sí. Por parte del dueño, su posición admite que realmente necesitan plasmar métodos y técnicas enfocadas a su actividad, con la intención de potenciar el clima organizacional general para que el impacto en sus colaboradores no sea negativo y afecte el funcionamiento de su empresa. Con estos hallazgos, se concluyó que resulta necesario aplicar métodos estratégicos de recompensas, como bonificaciones por resultados, reconocimientos al desempeño y beneficios no monetarios que motiven a los colaboradores. Asimismo, se recomienda que el dueño interactúe de manera más cercana con los trabajadores mediante reuniones periódicas y mecanismos de retroalimentación, con el fin de conocer sus inconformidades y plantear soluciones oportunas. De igual forma, se debe incentivar la construcción de buenas relaciones interpersonales a través de actividades de integración y capacitaciones en habilidades comunicativas, promoviendo así un clima laboral positivo que impulse el crecimiento de la MiPyme.

PALABRAS CLAVES: CLIMA ORGANIZACIONAL; RELACIONES INTERPERSONALES; DESEMPEÑO LABORAL; DESARROLLO EMPRESARIAL.

IMPACT OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE WORK PERFORMANCE OF THE SME "MINI SHOPPING MEGA REGALÓN"

ABSTRACT

This academic article focused on describing the impact of organizational climate on employee performance at the MSME "Mini Shopping Mega Regalón." Its objective was to analyze the organizational climate at the MSME "Mini Shopping Mega Regalón" to understand its impact on employee performance. A qualitative approach was used, applying a structured questionnaire as a research instrument and an interview as a research technique. The results provided a clearer view of the situation from two perspectives (employee and employer). It was observed that the organizational climate is not entirely negative, although it does have several problems. These are primarily related to the way the company handles situations such as the reward system and the personal experiences of employees, which impacts how they perceive their workplace and how they interact with each other. On the owner's side, they acknowledge that they truly need to implement methods and techniques focused on their business, with the intention of strengthening the overall organizational climate so that the impact on their employees is not negative and affects the company's operations. Based on these findings, it was concluded that it is necessary to apply strategic reward methods, such as results-based bonuses, performance

recognition, and non-monetary benefits that motivate employees. It is also recommended that the owner interact more closely with employees through regular meetings and feedback mechanisms to identify their grievances and propose timely solutions. Likewise, the building of good interpersonal relationships should be encouraged through integration activities and communication skills training, thus promoting a positive work environment that drives the growth of the MSME.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CLIMATE; INTERPERSONAL RELATIONS; JOB PERFORMANCE; BUSINESS DEVELOPMENT.

INTRODUCCIÓN:

En la actualidad el ámbito empresarial se vuelve cada vez más competitivo, uno de los factores determinantes para llevar a una organización al éxito es la manera en la que gestiona su ambiente laboral, las relaciones interpersonales y métodos de relacionamiento dueño-colaborador, el manejo adecuado de su clima organizacional y como alcanza la calidad total. Se puede entender entonces al clima organizacional como la suma y percepción de todas las creencias, costumbres, reglas y valoraciones que poseen los integrantes de la misma, y que son distintas de las otras organizaciones (Sauñe & Ramos, 2023). Por otro lado, se relaciona el resultado de un buen clima organizacional en la entrega de productos o servicios. Al hablar de la entrega de servicios según Bailón et al. (2023) la "calidad total de servicios se ha convertido en tema importante dentro del entorno empresarial. Existen desafíos por el que las empresas deben luchar para sobresalir, la calidad mantiene un alto grado de importancia que impulsa a la mejora continua".

Con relación a lo expuesto por (Sauñe & Ramos, 2023) y (Bailón et al, 2023), se entiende que la entrega de un servicio y/o producto de calidad es un tema importante y fundamental en las organizaciones, es un reflejo del manejo interno de la empresa que brinda un beneficio a la sociedad. Para que los resultados sean favorables se debe manejar un buen clima organizacional que va desde la inserción de un nuevo integrante en una organización adaptándose a las costumbres, creencias y valores representativos del lugar hasta el reconocimiento externo como internos de los objetivos alcanzados.

Dentro de las MiPymes es fundamental promover un clima organizacional positivo, ya que como menciona Flores & Delgado (2022), el clima organizacional positivo no solo fomenta la colaboración entre los colaboradores, sino que también fortalece su compromiso, estimula el respeto mutuo y potencia la creatividad. Además, un entorno laboral favorable contribuye a mejorar la productividad, aumentar la satisfacción y motivación de los empleados, reducir los conflictos y la rotación de personal, y, en general, garantizar un desempeño más eficiente y armonioso dentro de la empresa. Caso contrario, al hablar de clima organizacional negativo, se hace referencia a las condiciones precarias en las que trabaja un individuo dentro de una empresa, estas condiciones de clima organizacional negativo pueden ser: sueldo injusto, espacios no adecuados para ejercer actividades, no contar con instrucciones de las actividades asignadas, sobrecarga laboral, horarios rígidos y extensos, esto podría ser parte de la desmotivación y la poca retención de personal en la organización, que generará un impacto alto,

dejando claro así la importancia del clima organizacional y su influencia en el desempeño dentro de la empresa. Así también, se explica que la gestión del talento humano dentro de la vida laboral es uno de los pilares fundamentales para generar bienestar a los trabajadores, enfocada en la interacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral contribuye a que las MiPymes ecuatorianas establezcan herramientas que puedan mejorar la efectividad laboral (Sumba et al. 2022).

El presente artículo académico tiene por objetivo analizar el clima organizacional de la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalón" para comprender el impacto que tiene en desempeño laboral de los colaboradores. Por medio de un diagnóstico exhaustivo del clima organizacional se espera identificar los factores que afectan el rendimiento de los colaboradores. Se espera analizar las condiciones del entorno laboral y su relación con la rotación del personal y el compromiso de los colaboradores. Para finalmente proponer estrategias de buenas prácticas organizacionales que la dirección pueda implementar para mejorar el clima organizacional y potenciar el crecimiento competitivo de la MiPyme.

Durante la investigación se trabajó un enfoque cualitativo, abordando un alcance correlacional, con un diseño de Investigación de carácter no experimental, basado en un estudio transversal, además, se aplicó el método deductivo, con tipologías de Investigación Bibliográfica y de Campo. También se considera como población a los colaboradores que pertenecen legalmente a la empresa. La población de estudio estuvo compuesta por 9 personas y el tipo de muestra utilizada en este artículo corresponde a un censo o muestra censal, esto debido a que se trabajó con la totalidad de la población.

Además, la importancia de la investigación se ve inmersa en contribuir no solo al desarrollo de la MiPyme que se ha tomado como objeto de estudio,

sino también al fortalecimiento de las MiPymes en Manta, promoviendo prácticas de relacionamiento a todos los involucrados con el éxito de la empresa.

Al hablar de una organización, Gambino & Pungitore (2020) definen a la misma como “un conjunto de personas que tienen a cargo una o más funciones o tareas y que no las realizan de cualquier forma (siguiendo enteramente su propia voluntad y decisión), sino bajo un cierto orden formal”, es decir, una organización es un grupo de personas responsables de una o varias funciones o actividades, las cuales no ejecutan de manera arbitraria, sino que las llevan a cabo siguiendo un orden formal previamente establecido por normativas vigentes. También es fundamental comprender sobre el clima organizacional, así es como Naveros (2023), menciona que esto “hace referencia al ambiente en general que se vive en una compañía, también se trata del resultado de la interacción entre los empleados. El clima organizacional influye en la forma en que los empleados perciben su ambiente laboral, se relacionan entre sí y la organización en general”. Para considerar el clima organizacional, menciona Flores & Delgado (2022) que El clima organizacional es un factor clave en todas las instituciones, porque muestra los niveles que tiene la organización en función a las interacciones laborales, cuando es positivo genera un ambiente armónico tanto para los trabajadores como para la misma organización, sin embargo, si es negativo tiene consecuencias adversas que se traducen en pérdidas, gastos, conflictos, hasta la quiebra de la entidad.

Por otro lado, se entiende que las condiciones laborales de una empresa son clave para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera efectiva. Como señala (Camargo, 2021) "Las condiciones y las relaciones de trabajo vividas por los profesionales articulan un conjunto de mediaciones que interfieren en el procesamiento de la acción profesional".

Este punto de vista se logra complementar con la investigación realizada por (Artalejo & Gómez, 2023) quienes interpretan a las condiciones laborales como "elementos de bienestar para el trabajador, donde existe una relación entre el bienestar laboral y las condiciones de trabajo, conlleva también a una mejora del bienestar laboral, lo que representa mayor productividad.

Para comprender la importancia de las recompensas de un entorno de trabajo, se debe conocer el concepto de compensaciones, Pérez et al. (2021) afirman que las compensaciones ayudan a "lograr trabajadores satisfechos, retener buenos talentos, resultados mejores para la empresa u institución, motiva los cambios en los comportamientos de las personas que conforman el equipo de trabajo", en otras palabras, las compensaciones en una organización son un apoyo para tener un clima organizacional positivo y un ambiente laboral proactivo y eficiente.

La autora Blanco, hace mención a lo siguiente:

El mundo del trabajo es una parte esencial del ser humano que influye en su salud y en su calidad de vida, tanto de forma positiva como negativa. El trabajo puede proveer objetivos y sentido a la vida, dar estructura y contenido a la cotidianidad, ofrecer respeto, reconocimiento, soporte social y recompensa económica. (2024)

Las recompensas dentro de un ambiente laboral impulsan de manera positiva a sus trabajadores. Tal y como señala (Müller, 2020) "las recompensas impulsan la moral de los empleados; por lo tanto, la distribución de recompensas siempre ha sido importante en las organizaciones".

En cuanto a las Relaciones interpersonales respecta, (Crespo & Serrano, 2022) plantean "Otro importante factor que favorece la mejora del clima organizacional de la institución son las relaciones interpersonales, las que involucran a los individuos que laboran en la entidad e impulsan el desarrollo y rendimiento institucional".

Se puede tomar a las relaciones interpersonales dentro del contexto laboral como un factor que se da entre los miembros internos y externos de una empresa. El trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales tienen mucho en común. Los valores principales de ambos incluyen la implementación de la mejor atención posible a través de una comunicación óptima entre todas las personas involucradas en esa atención, incluidos los profesionales y el personal de apoyo, así como los clientes y otros actores. (López, 2019)

Por otra parte, el desempeño laboral siempre será un elemento muy importante dentro de las organizaciones y se encuentra relacionado directamente con la productividad de la misma es por ello que Chagray et al. (2020) definen el desempeño laboral como aquella capacidad que el trabajador tiene al momento de producir o ejecutar las actividades con eficiencia y calidad. Esto es apoyado por, Bautista et al. (2020) quienes

consideran que el desempeño laboral es un sistema integrado que permite la ejecución de las actividades de manera efectiva, direccionando hacia el éxito de la empresa por medio de actividades que aporten valor para la organización.

La satisfacción laboral para Clary & Snyder (1999), citado por Dumont et al. (2023), es el resultado efectivo de un abordaje general de las condiciones de los colaboradores de distintas áreas, considerando los niveles de compromiso, permanencia y productividades de los trabajadores dentro de la organización.

Sánchez (2021) considera que la satisfacción laboral tiene factores vinculados a las emociones positivas en torno al ambiente de trabajo y se ven inmersas en sus actividades laborales, sus relaciones interpersonales, el compromiso con la organización, actividades asignadas, el grado de responsabilidad que adquieren, entre otros.

En lo que respecta a la calidad de vida laboral, se entiende que es un elemento muy importante en las organizaciones ya que dependen de la misma para hacerse fuertes en el mercado, Raudales et al. (2023) mencionan que la calidad de vida laboral es un aspecto fundamental que influye en la satisfacción y bienestar de los trabajadores, así como en la productividad y el éxito de una organización. Para Khan et al. (2022), un ambiente de trabajo adecuado, centrado en los empleados y de apoyo puede generar resultados positivos en el desempeño sostenible de la organización debido a la mejora de la calidad de vida laboral.

Chiavenato (2019) describe la eficiencia laboral como la capacidad de los trabajadores y equipos de lograr resultados óptimos en términos de productividad y rendimiento, utilizando la menor cantidad de recursos

posibles, como tiempo, esfuerzo, energía y costos. La eficiencia debe ser medida constantemente para plantear nuevas estrategias en caso de ser necesario es por ello que Rodríguez et al. (2020), afirman que la eficiencia es “determinada por el uso adecuado de los recursos con los que cuenta una empresa, es decir, que la planificación se cumpla con los materiales y el tiempo establecido para generar el buen desempeño de cada gasto” (p.40).

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el presente artículo se trabaja bajo un enfoque de investigación, la investigación tiene enfoque cualitativo, este enfoque según Guzmán (2021) interpreta datos no estandarizados/numéricos y permite comprender la información teórica en base a la realidad sobre el clima organizacional de la MiPyme. Además, menciona que este tipo de estudio lo que hace es estudiar a manera teórica a todos los involucrados de objeto de estudio para someter a pruebas mediante sus técnicas e instrumentos de recolección de información.

Dentro de la presente investigación se aborda un alcance correlacional, es así como Ramírez & Callegas (2020) definen que “ el alcance correlacional en la investigación busca determinar si existe una relación entre dos o más variables, sin necesariamente demostrar una relación de causa y efecto”.

Tiene un diseño de Investigación de carácter no experimental, basado en un estudio transversal, ya que, como indican Cortés & Iglesias León (2004), la investigación no experimental se basa en la observación de fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular

deliberadamente las variables, y la investigación transversal recolecta datos en un solo momento con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ese momento.

En la presente investigación se aplica el método deductivo, esto con relación a lo que menciona Suarez (2024) que “es un proceso lógico en el que se parte de una premisa general y se aplica la lógica para llegar a una conclusión específica. Su característica principal es que es una forma rigurosa de razonamiento”.

Las Tipologías de Investigación en este artículo son, Investigación Bibliográfica: La investigación bibliográfica para Ayala (2020) consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Es considerado uno de los principales pasos para cualquier investigación en la que se incluye la selección de fuentes de información. Este paso es esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio. Investigación de Campo: Para Arteaga (2022), “La investigación de campo tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos nativos y recopilar datos”. Explica que una investigación de campo se da cuándo los científicos sociales suelen decir que están en el «campo» se refieren al mundo real donde se analizan y evalúan las actividades y los sucesos del objetivo de investigación.

Se trabaja con una población, que según Cerda (2021), “la población no solo debe ser entendida como un conjunto, sino también como una entidad con estructura y características propias que deben ser identificadas y analizadas con precisión”. En el presente estudio la población se considera a los colaboradores que pertenecen legalmente a la empresa y desde este

punto considerar la totalidad o fracción de la población. La población de estudio está compuesta por 9 personas que colaboran en la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”.

El tipo de muestra utilizada en este artículo corresponde a un censo o muestra censal, esto debido a que se trabajó con la totalidad de la población (9 colaboradores). Para Martínez (2012) citada por Mishari et. al (2024), plantea en los estudios cualitativos relacionados a priorizar y garantizar una información relevante se debe considerar a los individuos que pueden brindar detalles del tema de interés, menciona, además, que en el campo cualitativo no existen reglas como tal para decidir el tamaño de la muestra, que todo va más del propósito, posibilidad, accesibilidad y que se relaciona a un “Todo Depende”.

Con base a lo mencionado por Martínez (2012), en esta investigación se tomará la población completa debido a que la cantidad de personas es accesible para determinar los factores importantes y analizar el clima organizacional en la MiPyme.

En técnica, para la recolección de datos se plantea la estructuración de preguntas para realizar entrevistas directas a fin de profundizar en el tema y reconocer aspectos generales y específicos de la cultura organizacional que se maneja y cómo ésta impacta en su rendimiento cada día. Además, se consideran los puntos personales de los trabajadores para identificar el patrón de afectación en el desempeño. Armijo et al. (2021), establece que la entrevista “es una herramienta de recolección de información que supone una conversación especializada con un objetivo claro. No es una entrevista

clínica ni organizacional, sino que una entrevista investigativa. Se caracteriza por utilizar preguntas abiertas, permite que el participante se exprese con Libertad”.

Instrumento, se toma como instrumento principal un cuestionario estructurado para la obtención de datos puntuales dentro de la investigación, tal como señala Caicedo et al. (2022) este “consiste en una serie de preguntas organizadas, estructuradas y específicas, que permiten medir o evaluar una o varias de las variables definidas en el estudio, respondiendo al planteamiento del problema e hipótesis”.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

De acuerdo con (Cubillos, 2021), las condiciones laborales inciden de manera significativa en el bienestar integral de cualquier tipo de trabajador, dónde la estabilidad, remuneración, espacio físico y beneficios son parte fundamental para alcanzar satisfacción en los trabajadores. Considerando la perspectiva positiva, se entiende que dentro de la MiPyme contar con las instalaciones y recursos adecuados para sus colaboradores, se alinea en alcanzar el bienestar integral enlazado con el ambiente laboral que se presente en el entorno.

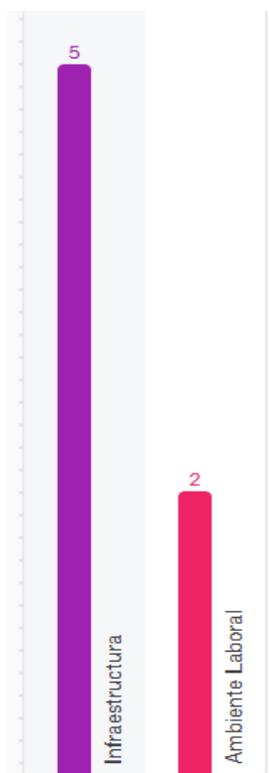


Figura 1. *Condiciones laborales.* **Fuente:** elaboración propia con Software Atlas.ti.

Mediante el sistema de las recompensas según Cconislla (2025), explica que dentro de este sistema se comprenden estímulos tanto internos como externos, pudiendo ser remuneración, períodos vacacionales, horarios laborales adecuados y el reconocimiento por un buen rendimiento, aquellos estímulos deben tener como propósito motivar y retener a los colaboradores. Con lo que respecta a las recompensas que maneja la MiPyme, se identifica que muy pocos entienden los métodos de reconocimientos y la motivación

que éste tiene en ellos, todo va en relación a los días libres, flexibilidad horaria o el sueldo que perciben.

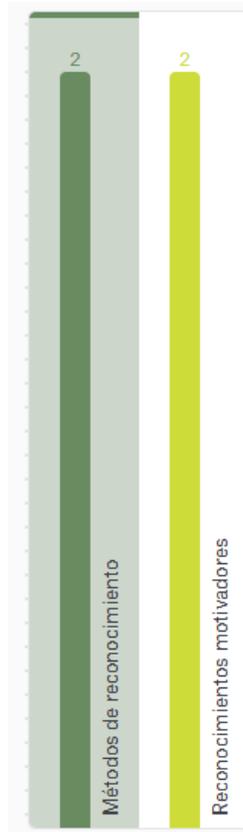


Figura 2. Recompensas. Fuente: elaboración propia con Software Atlas.ti.

Según (Jaramillo et al., 2021), describen que las relaciones interpersonales son habilidades que desarrolla el ser humano y que debe perfeccionar con el pasar del tiempo. Las relaciones interpersonales son esenciales para fomentar el compañerismo entre miembros del mismo equipo, al tener una convivencia sana se fortalece el compromiso organizacional y la habilidad de comunicación. Considerando las afirmaciones, los colaboradores entienden que las malas relaciones interpersonales generan un ambiente laboral negativo y que va afectando el desempeño individual al no tener una fluidez comunicativa.

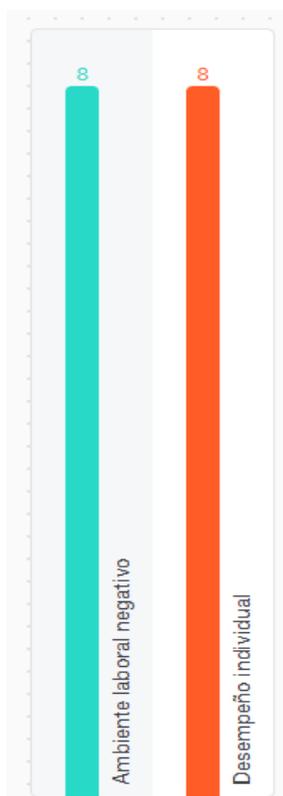


Figura 3. Relaciones Interpersonales. Fuente: elaboración propia con Software Atlas.ti.

Gutiérrez et. al (2022), describe que la satisfacción laboral es un factor clave dentro de las organizaciones y su relación con el colaborador. Si un colaborador presenta un nivel de satisfacción alto en su entorno de trabajo tiende a demostrar mayor interés, compromiso, productividad y actitudes positivas, contribuyendo al cumplimiento eficaz de los objetivos organizacionales; caso contrario al presentar un nivel de satisfacción bajo, su desempeño será desfavorable para el progreso de la organización. Es así que, dentro de la MiPyme se tiene claro que la insatisfacción laboral no permite el desarrollo exitoso, y que las relaciones de resultado como la comunicación, el buen trato, respeto, sueldo justo y horario adecuado si influye en el alcance de la satisfacción laboral.

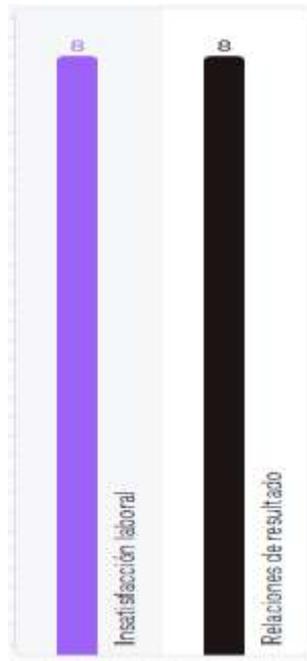


Figura 4. Satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia con Software Atlas.ti.

Para Rojas et. al (2021) la calidad de vida laboral en la mayoría de organizaciones suele ser contradictoria, porque al exigir mayores niveles de productividad se va deteriorando. Si no se maneja adecuadamente la calidad de vida laboral que se le ofrece a un colaborador provocará un incremento en la accidentalidad al no hacer capacitaciones o seminarios, rotación de personal por la carga de trabajo, desgaste físico y psicológico llevando a la insatisfacción y disminución de la productividad. Se presenta así por medio de las afirmaciones que si dentro del clima organizacional se ve vulnerada la calidad de vida laboral la estabilidad colaborativa se ve afectada y al no tener una buena retroalimentación organizacional genera riesgos laborales para sus colaboradores.

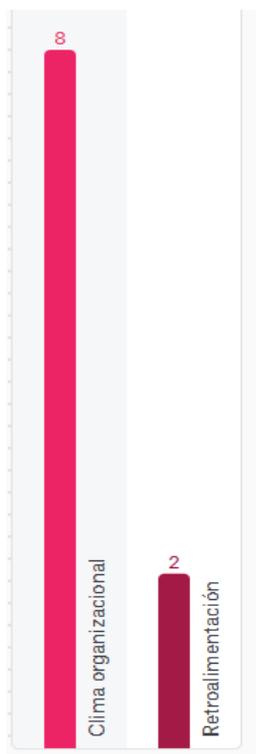


Figura 5. *Calidad de vida laboral.* **Fuente:** elaboración propia con Software Atlas.ti.

La eficiencia laboral para Falconí & Ponce (2022), es más allá que el uso adecuado de los recursos y cumplimiento de los objetivos, también se vincula a los factores como el clima organizacional y el ambiente laboral. Si estos factores se alinean como clima organizacional, ambiente laboral y gestión correcta de recursos (Humanos, financieros, sociales), se direccionan al alcance de los objetivos y así lograr eficiencia laboral. Es así que los resultados determinan que la motivación al desempeño laboral logra los objetivos de venta y con los tipos de recompensas (internos, externos, económicos, no económicos, apoyo y sentimental) ayudan a alcanzar los objetivos organizacionales.

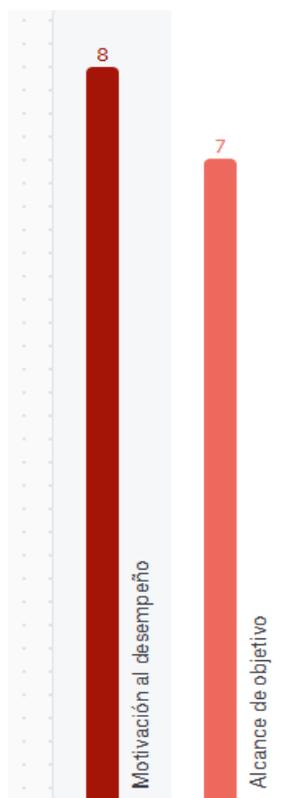


Figura 6. Eficiencia laboral. Fuente: elaboración propia con Software Atlas.ti.

Tabla 1. *Perspectiva Propietario "Mini Shopping Mega Regalón"*

PERSPECTIVA	DUEÑO
PROPIETARIO	KEVIN QUINATO A SISALEMA
CATEGORIZACIÓN	CONDICIONES LABORALES
¿Cómo describe el ambiente de trabajo en su empresa?	Desde mi punto reconozco que en ocasiones no es tan estable, y que muchas ocasiones por necesidad laboral se pasan desapercibidos las obligaciones que como empleador tengo con mis colaboradores, luego está el hecho de que generalmente no existe mucho apego de ningún tipo con ellos, solo cuando es temporada que puedo percibir el ambiente y se siente normal.
¿Considera que las condiciones laborales son las adecuadas para que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera efectiva?	Considero que son estable pero que deberíamos mejorar, porque, aunque un lugar este bien condicionado, las condiciones laborales creo que van más allá de un lugar físico, por ejemplo, el sueldo que podemos cancelar comparado a las horas que laboran si es un poco desigual.
CATEGORIZACIÓN	RECOMPENSAS
¿Existen estrategias en su empresa para reconocer y recompensar el desempeño de los colaboradores?	Recompensas como tal no tenemos, pero si hacemos que sientan que si valoramos su colaboración con nosotros, cuando el día ha estado muy soleado solemos comprarles refrescos y una que otra golosina, además, en

	<p>ocasiones especiales como días festivos hemos optado por comprar postres, comida diferente a la de la rutina. Aunque sabe que, siento que eso no es suficiente como tal para recompensar.</p>
<p>¿Usted considera que los métodos de reconocimientos son apropiados y motivadores para sus colaboradores? ¿Por qué?</p>	<p>Como le mencionaba como no tenemos métodos de recompensas la motivación de los colaboradores no es como tal, es más por qué reciben su pago diario, un refrigerio o un postre no son las medidas adecuadas eso yo lo sé. Si admito, me gustaría poder mejorar ese aspecto y considerar algún método que también me ayude a retener por más tiempo a cierto talento que he tenido que por motivos de la igual laboral ha tomado la decisión de irse.</p>
<p>CATEGORIZACIÓN</p>	<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>
<p>¿Cree que las relaciones interpersonales entre los colaboradores influyen en el desempeño individual? ¿Cómo?</p>	<p>Por supuesto, nuestros establecimientos son pequeños en espacios y por lo tanto la cercanía de cada colaborador es más evidente, si ellos no mantienen un ambiente armónico entre ellos mismo será complicado, si no crean esa relación estable al realizar las actividades no se coordinarán porque si se necesita tener comunicación para realizar las actividades que van más de solo atención al cliente, como puede entender.</p>
<p>En su experiencia, ¿de qué manera afectan las malas relaciones interpersonales en la productividad?</p>	<p>Por supuesto, nuestros establecimientos son pequeños en espacios y por lo tanto la cercanía de cada colaborador es más evidente, si ellos no mantienen un ambiente armónico entre ellos mismo será complicado, si no crean esa relación estable al realizar las actividades no se coordinarán porque si se necesita tener comunicación para realizar las actividades que</p>

	van más de solo atención al cliente, como puede entender.
CATEGORIZACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
¿Considera que la insatisfacción laboral de los empleados afecta el compromiso y dedicación al trabajo?	Efectivamente, cuando no están satisfechos por alguna decisión o alguna indicación su nivel de compromiso baja, no llegan a tiempo, no realizan bien sus actividades y no es conveniente ese tipo de reacciones. Hemos tenido ciertas situaciones en las que les afecta tanto que se ve reflejado en el resultado de las ventas y esto es porque dependemos mucho de actitud, carisma y ganas para realizar las ventas.
¿Qué factores más significativos considera usted que influyen en la satisfacción laboral de sus colaboradores?	Hay algo que no puedo dejar pasa por alto, y es que en ocasiones he recibido comentarios sobre su seguridad, sí, y es que no se encuentran totalmente satisfechos porque, aunque el ambiente es estable aquí la seguridad que les proporcionamos no es la más alta que digamos, ósea todos aquí estamos vulnerables ante lo que pasa y nosotros realmente ante esto no asumimos responsabilidad de lo que pueda pasar, que se salga de nuestras manos. De ahí hay otros que considero como el sueldo justo, los tipos de recompensas que aún no manejamos adecuadamente y el ambiente en ocasiones.
CATEGORIZACIÓN	CALIDAD DE VIDA LABORAL

<p>¿En este establecimiento proporcionan retroalimentación regular para mejorar el rendimiento laboral?</p>	<p>No, sinceramente no hemos implementado este tipo de mejora para nuestros colaboradores, sé que deberíamos aplicarla porque así ellos podrán mejorar y potenciar sus habilidades al desempeñarse en sus actividades asignadas.</p>
<p>¿Cree que un mal clima organizacional puede afectar la calidad de vida laboral en los colaboradores?</p>	<p>Si, para que conozca más la situación le explico, nuestros colaboradores aquí tienen un trabajo estable pero no cuentan con muchas cosas que pueden tener en otros lugares de trabajo, es así como un sueldo básico, beneficios sociales, afiliación, días libres o entre fin de semanas, de alguna forma, aunque ellos deciden estar aquí no estamos cumpliendo como tal con ellos. Todos estos puntos si nos hace perdida y eso es porque no tienen la motivación suficiente para que los colaboradores se queden a gusto con nosotros.</p>
<p>CATEGORIZACIÓN</p>	<p>EFICIENCIA LABORAL</p>
<p>Desde su perspectiva, ¿las malas relaciones interpersonales y el clima organizacional negativo afectan drásticamente el logro de los objetivos de venta?</p>	<p>Claro que afecta, porque más que todo aquí en atención al cliente y me imagino que entro tipo de actividades laborables las relaciones interpersonales si no son positivas y el clima en el que trabajan no es el adecuado el rendimiento no es el esperado, entonces las ventas y resultados no son los más favorecedores.</p>
<p>¿Considera que sería viable mejorar los tipos de recompensas en su empresa para alcanzar objetivos exitosos? ¿Qué cambios establecería?</p>	<p>Por supuesto, yo le mencionaba anteriormente que no tenemos métodos establecidos de recompensas para nuestros colaboradores entonces si considero viable aplicar, si logramos establecer al menos un modelo de tipo de recompensas o una forma de motivación para los colaboradores siento que alcanzaremos un</p>

nivel de compromiso más alto con este proyecto, que al final no solo es mío porque es de ellos también, sin ellos no sería tan posible cada día. Los cambios que establecería es primero analizar que sería más factible para nosotros, porque puede ser en dinero o no, también contamos con productos entonces sería una forma de recompensar según lo que podemos establecer, también viendo las necesidades de ellos, entre otras cosas. Gracias.

Se entiende por parte del propietario que tiene una postura consciente frente a lo que pasa dentro de su establecimiento, él explica que desde su experiencia sabe que un clima organizacional negativo afecta drásticamente el rendimiento de los colaboradores y con ello el crecimiento de la organización decae. Resalta también que está dispuesto a buscar alternativas en las que puede mejorar las condiciones laborales para que se fortalezcan ciertas falencias que existen dentro, coincide con las versiones de sus colaboradores al explicar que en muchas ocasiones ha vulnerado la calidad de vida laboral que les puede ofrecer pero que ha sido por inexperiencia ante la situación y que va a trabajar en ello para al menos establecer uno o dos modelos de tipo de reconocimiento, mejoras físicas y el manejo adecuado a las relaciones interpersonales que manejan en la organización con el fin de tener un clima organizacional que los diferencia de otras MiPymes que operan en mismo sector. Espera que sus colaboradores se sientan más cómodos, retribuir a manera más consciente el aporte que hacen dentro del establecimiento, buscar alternativas que hagan que todo funcione bien y que todos crezcan tanto personal como laboral.

CONCLUSIONES

Las condiciones laborales en la MiPyme "Mini Shopping Mega Regalón", no son inadecuadas y no tienen un impacto negativo drástico a perspectiva de los colaboradores. Sin embargo, los resultados basados en la figura 1., si resaltan que existe la necesidad de fortalecer las condiciones laborales debido a que la manera "neutra" en la que la mayoría de los colaboradores perciben debería mejorarse para que todos logren sentirse satisfechos. Esto resalta la importancia de garantizar que las condiciones laborales sean las más idóneas relacionadas a la actividad que se realiza. Un ambiente laboral armónico también se relaciona a las condiciones, comodidad, compañerismo y compromiso. Para alcanzar un ambiente laboral favorable dentro de una organización las acciones deben ser reales, accesibles y beneficiosas para todos.

Según los resultados de presentados en la figura 2., en la MiPyme se identifican que los tipos de recompensas no son técnicos y no son adecuados para la percepción de los colaboradores y también los asume el propietario. Esto resalta la necesidad urgente de tomar acciones sobre este tema y que la organización al menos aplique un método de recompensa pudiendo ser económico o no económico para incentivar a los colaboradores y fortalecer esta falencia que se está presentando y así el rendimiento aumente y los resultados sean efectivos.

Según los resultados de la figura 3., con base a las relaciones interpersonales, es un factor primordial porque en la mayoría de las versiones destacan que si manejaran malas relaciones de compañerismo muchas actividades no se dieran de la mejor manera porque van concatenada con las actividades de todos, se entiende entonces que al manejar sus relaciones entre compañeros de buena manera logran tener un

entorno estable. Sin embargo, las relaciones interpersonales se deben manejar adecuadamente y hacer seguimiento constante sobre cómo se están relacionando los colaboradores.

La satisfacción laboral es considerada uno de los factores más importantes en el clima organizacional y tiene mucha relevancia al direccionarse con el compromiso que logran tener los colaboradores en la organización. Según los resultados figura 4., la satisfacción laboral presenta una problemática importante, mencionan que el horario de trabajo que manejan no es representado económicamente justo, el máximo de horas trabajado para los colaboradores genera una percepción negativa y hace que su rendimiento baje porque el salario no representa en su totalidad el esfuerzo que hacen para cumplir sus actividades.

Se considera que la calidad de vida laboral que se maneja en la MiPyme es un desafío, porque al tomar en cuenta las expresiones de los colaboradores aun reconociendo que las condiciones físicas son adecuadas la falta de retroalimentación a las actividades y responsabilidades de cada uno limita al rendimiento oportuno. Entonces, se identifica la necesidad de toma de decisión oportuna por parte del propietario para que la asesoría a la que ellos recurren al realizar sus actividades asignadas no sea entre compañeros, sino que exista una planificación en conjunto para fortalecer las relaciones colaborativas, la comunicación es un punto clave para que se de esta retroalimentación y la calidad de vida laboral vaya más allá de contar con la infraestructura física adecuada.

Al presentar los resultados de la eficiencia laboral se centra en el aspecto de relacionar el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Con los resultados obtenidos figura 6., se destaca que si existe un mal clima organizacional la motivación disminuye y las relaciones de compañerismo no se dan porque no se siente en un ambiente agradable y sus reacciones serían negativas y poco agradables. Esto dentro de una organización representa la rotación de personal, mal uso de los recursos para alcanzar los objetivos y una imagen poco confiable y decrecimiento de la empresa. Por ese motivo es fundamental abordar con gran interés el clima organizacional y las relaciones que se manejan dentro para mejorar significativamente el rendimiento general de la MiPyme y alcanzar la eficiencia laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., Vivanco, A., (2021). Manual de metodología de investigación. Facultad de Psicología. Universidad del Desarrollo. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Methodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Artalejo, T. L., & Gómez García, C. (2023). Revisión sistemática cualitativa de condiciones laborales. *REVISTA DOXA DIGITAL*, 13(25). <https://doi.org/10.52191/rdojs.2023.305>
- Arteaga, G. (2022). Qué es la investigación de campo: Definición, métodos, ejemplos y ventajas. *Obtenido de testsiteforme*: <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo>.
- Ayala, A. M. (23 de octubre de 2020). Lifeder. Obtenido de Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., David, E.J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bailón Peñafiel, G. A., Zamora Giler, M. N., & Cáceres Larreátegui, A. L. (2023). LA CALIDAD TOTAL DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN FARMACÉUTICA DE MANTA: CASO COFARVE. *REFCaE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 11(2), 28–66. Recuperado a partir de <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3754>
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://www.researchgate.net/publication/380072989>
- Caicedo, A. J. C., García, A. F. G., Cedeño, J. J. U., & Bravo, J. E. G. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Camargo, M. A. B. de C. de A. (2021). Relaciones y condiciones laborales del trabajador social hoy: la proletarianización de la profesión. *Serviço Social & Sociedade*, 142, 508–528. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.262>
- Cantoni R, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales* ISSN. Com.Ar. https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Chagray, N. H., Ramos, S. E., Neri, A., Maguiña, R. M., Hidalgo, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Cáceres Falconí, N. E., & Haro Ponce, Y. N. (2022). Plan de diseño organizacional para la eficiencia laboral de la microempresa “El buen pan” panadería y pastelería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 971-993. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1555
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cortés Cortés, M. E. & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cubillos, M. C., & Castaño, A. (2021). Lo dulce y amargo del azúcar: el caso de las condiciones laborales de los trabajadores de caña de azúcar de Valle del Cauca (Colombia) 1. *Boletín de Antropología Universidad de Antioquia*, 36(61), 118-135.

- Cconislla Huamani, E. (2025). Desempeño laboral y sistema de recompensas de los servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho–2023.
- Crespo Crespo, W. B., & Serrano Moreno, M. S. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 9(5), 24–47. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- Cerda, H. (2021). *Los elementos de investigación*. Magisterio.
- Dumont, J. R. D., Cuadros, M. J. L., Cárdenas, J. V. T., & Haro, L. R. C. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170.
- Flores Tang, J. P., & Delgado Bardales, J. M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- Gambino, A., & Pungitore, J. L. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica administrativa*, 19(83), 2.
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(4), 19-31. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>
- Jaramillo Ostos, D. F., Rojas Gutiérrez, W. J., Acero Coaquira, L. M., & Menacho Rivera, A. S. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 340-350. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.277>
- Khan, M., Mahmood, A., & Shoab, M. (2022). Role of ethical leadership in improving employee outcomes through the work environment, work-life quality, and ICT skills: a Setting of China-Pakistan economic corridor. *Sustainability*, 14(17), 1-18. <https://dx.doi.org/10.3390/su141711055>
- López Pazmiño, M. (2019). *RELACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CON EL TRABAJO COLABORATIVO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN*. <https://repository.eafit.edu.co/items/0198c885-176c-47a5-a4b3-3642db040d14>
- Millán, M. J. R. (2018). *La finalidad de la metodología cuantitativa*. Fundación iS+D; Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada. <https://isdfundacion.org/2018/11/01/finalidad-metodologia-cuantitativa/>
- Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total con la satisfacción, el desempeño y el compromiso*.
- Mishari, M. A. R., Lavado, P. F. J. P., & Paquiyauri, F. P. C. (2024). Agile Coach en Perú: transformación digital y la gestión de proyectos en la pandemia del 2021. *Revista InveCom/ISSN en línea: 2739-0063*, 5(2), 1-10.
- Naveros, B. (2023). *¿Qué es el clima organizacional?* Tickelia. <https://tickelia.com/co/blog/glosario/clima-organizacional/>
- Ortega, J. F. (2020). Resultado, rentabilidad y caja. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WzcBEAAQBAJ&pg=PA24&dq=concepto+rentabilidad&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwj225HW3Y_xAhU_QjABHXFBAs4Q6AEwAXoECAGQAg#v=onepage&q=concepto%20rentabilidad&f=false
- Pérez, L. M., Dávila, K. S., & Bardales, J. M. D. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015–2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679-1700. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376
- Raudales-García, E. V., Andino-González, P., Acosta-Tzin, J. V., Aguilar-Hernández, P. A., & Sarmiento-Matute, R. E. (2023). Estudio bibliométrico de la producción científica sobre calidad de vida laboral en la base de datos Scopus. *INNOVARE Ciencia y Tecnología*, 12(1), 45-51. <http://dx.doi.org/10.5377/innovare.v12i1.15958>

- Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. P., Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2), p.704. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v4i2.108
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C., & Bello-Pinto, W. (2021). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y seguridad del trabajo*, 67(265), 253-265. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Ramírez, J. L. B., & Callegas, P. H. E. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu. com.
- Sánchez, C. (2021). Impacto del trabajo a turnos sobre la salud y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. *Revista Sociedade e Estado*, 36(1),109- 131. <https://www.scielo.br/j/se/a/7hXDcZm4mwNss8zY5LzrZDH/>
- Sauñe, E., & Ramos, V. (2023). *ESTUDIO COMPARATIVO DE CULTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL Y REQUERIDA 2019-2021 EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA*.Edu.Ec. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/download/403/885?inline=1>
- Suárez, E. (2024). Método inductivo y deductivo. *Experto Universitario*. <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

ANEXO

ESTRUCTURA DE LA REVISTA TRABAJADA

TÍTULO LARGO (En mayúsculas sostenida, resaltado en negrita)

(Como regla general entre 9 y 15 palabras o 90 letras. El objeto de investigación debe estar explícito. Debe existir una relación directa entre la temática que se aborda y la idea que se quiere expresar en el título. Claro, preciso, directo, conciso, sugerente e informativo)

TÍTULO CORTO (que ocupe sólo una línea)

(Línea en blanco)

AUTORES: Los metadatos de todos los autores ubicados al momento de registrarse en la revista también deben constar al pie de página (Se detallarán los nombres completos sin el título académico en el orden acordado)

Autor ³

Autor ⁴

Autor ⁵

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: (del autor principal)

(Los datos del autor principal (dirección, correos electrónicos, teléfonos deben ser los institucionales.)

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN/RESUMO (Español/ Portugués).

(Un párrafo. Entre 200 y 250 palabras. Escrito en tiempo pasado. Debe estructurarse según el formato **IMRyD**: Introducción; Metodología (incluirá los procedimientos básicos: diseño, selección de muestra; métodos y/o técnicas de experimentación u observación y de análisis); Resultados y Discusión. Si el resumen es estructurado no debe faltar el objetivo, método, resultados y conclusión.)

³ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID, Provincia, País.

⁴ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional, Correo, código ORCID .Provincia, País. Correo electrónico.

⁵ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID. Provincia, País. Correo electrónico.

PALABRAS CLAVES/PALAVRAS-CHAVE: Están conformadas por 3 o 5 clave o descriptores significativos (separadas por punto y coma). En la medida de lo posible, se recomienda extraerlas del [Tesauro de ERIC](#) (Education Resources Information Center).

(Línea en blanco)

TÍTULO LARGO EN IDIOMA INGLÉS

(Línea en blanco)

ABSTRACT (Según las indicaciones anteriores)

KEYWORDS: (Según las indicaciones anteriores)

(Línea en blanco)

INTRODUCCIÓN: Fundamentación de los antecedentes y su pertinencia.

(Escribir entre 5-10 párrafos o hasta 1000 palabras. Hacer referencia a la novedad y actualidad del tema -justificativos argumentados-. Incluir aspectos de la estructura planteada en la investigación: problema, objetivos, hipótesis, materiales y métodos. (No se incluirán datos ni conclusiones)

- Fundamentar epistemológicamente el objeto de estudio, considerando las normas establecidas por la última edición de las **Normas APA** para citar los autores dentro del texto y en la bibliografía. El 75% de los documentos referenciados deben tener una antigüedad de hasta 5 años.
- Debe tener subtítulos breves de hasta 6 palabras, con la misma letra y tamaño. Realizar una relatoría del proceso de investigación con una extensión entre 12 páginas.

MATERIALES Y MÉTODOS

- Explicar concretamente el contexto de la investigación y los aspectos metodológicos del proceso investigativo.
- Enunciar los recursos destinados a la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

- Mostrar estadísticamente los resultados obtenidos durante la investigación.
- Mostrar una postura crítica y reflexiva tanto en las relaciones como en las contradicciones desde los fundamentos epistemológicos abordados.
- Los resultados se presentarán en secuencia lógica y se proveerán solo las estadísticas pertinentes.

En la discusión se interpreta, analiza las implicaciones, limitaciones y se confrontan con la hipótesis planteada considerando la perspectiva de otros autores, tratará los aspectos aportados que **resulten novedosos**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Basada en las regulaciones de la última edición de las Normas APA. Incluir solo referencias bibliográficas citadas directa o indirectamente dentro del documento. En el caso de las publicaciones electrónicas es necesario colocar el URL y que este remita directamente al documento citado. **Se recomienda al menos 15 referencias mínimas.**

REQUISITO INDISPENSABLE: Deben citarse autores de artículos anteriores publicados en la REFCaIE.

Recomendaciones generales: para tener en cuenta cuando se redacte el manuscrito.

- Solo se aceptarán artículos subidos en la plantilla de Word para manuscritos, que consta como formato oficial de la Revista.
- El texto general del artículo se presenta en archivo Word, letra Verdana, tamaño de letra 12, excepto la Referencia que debe ser escrita en tipo Times New Román de 10.0 puntos .
- Tamaño carta, con márgenes simétricos, interlineado sencillo.
- Párrafos estructurados entre 4 y 6 oraciones.
- Escriba oraciones cortas, con ideas directas.
- No utilice términos ambiguos, imprecisos, doble negación, gerundios o de difícil comprensión.
- Siga las recomendaciones del lenguaje científico, no utilice la primera persona, las expresiones deben ser en modo impersonal

- No usar negritas, ni subrayado.
- Párrafos ajustados a los márgenes: superior, inferior e interior de 2,5 cm; exterior de 1,5 cm, con sangría en la primera línea.
- Las abreviaturas y los símbolos no se emplearán en títulos ni resúmenes. La primera vez que aparezca se pondrán entre paréntesis, precedidos por el nombre completo de las palabras que agrupa.
- Los gráficos, las tablas y las figuras que se incluyan en el cuerpo del trabajo estarán en formato JPG con una resolución de 72 dpi y un máximo de 580 píxeles.
- En el texto no se repetirá la información presentada en tablas y figuras. Los gráficos serán utilizados como una alternativa a las tablas. El uso de estos para textos no debe ser excesivo, solo se presentarán aquellos que resulten imprescindibles como elementos probatorios de lo expresado. (La escritura será en Times New Roman de 10.0 puntos)
- Los gráficos, tablas y figuras deben estar alineados con el texto.
- Los títulos y fuentes deben ser claros y concisos; y la información debe ser necesaria para ayudar a la lectura. En caso de ser necesaria alguna autorización para la publicación del material, esta corre por cuenta de quien escribe el artículo.
- La extensión total del artículo entre 25 -30 páginas.

PhD. Rocío Piguave Pérez
Directora Revista REFCALÉ-ULEAM
www.refcale.uleam.edu.ec

ANEXOS

FORMATO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA MIPYME:

“MINI SHOPPING MEGA REGALÓN”

PROPIETARIO:

- 1. ¿Cómo describe el ambiente de trabajo en su empresa?**
- 2. ¿Considera que las condiciones laborales son las adecuadas para que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera efectiva?**
- 3. ¿Existen estrategias en su empresa para reconocer y recompensar el desempeño de los colaboradores?**
- 4. ¿Usted considera que los métodos de reconocimientos son apropiados y motivadores para sus colaboradores? ¿Por qué?**
- 5. ¿Cree que las relaciones interpersonales entre los colaboradores influyen en el desempeño individual? ¿Cómo?**
- 6. En su experiencia, ¿de qué manera afectan las malas relaciones interpersonales en la productividad?**
- 7. ¿Considera que la insatisfacción laboral de los empleados afecta el compromiso y dedicación al trabajo?**
- 8. ¿Qué factores más significativos considera usted que influyen en la satisfacción laboral de sus colaboradores?**
- 9. ¿En este establecimiento proporcionan retroalimentación regular para mejorar el rendimiento laboral?**
- 10. ¿Cree que un mal clima organizacional puede afectar la calidad de vida laboral en los colaboradores?**
- 11. Desde su perspectiva, ¿las malas relaciones interpersonales y el clima organizacional negativo afectan drásticamente el logro de los objetivos de venta?**

12. ¿Considera que sería viable mejorar los tipos de recompensas en su empresa para alcanzar objetivos exitosos? ¿Qué cambios establecería?

FORMATO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS 8 COLABORADORES DE LA MIPYME:

“MINI SHOPPING MEGA REGALÓN”

COLABORADOR:

- 1. ¿Cómo podría describir el ambiente laboral en su área de trabajo?**
- 2. ¿Considera que las condiciones laborales son las adecuadas para que usted pueda desempeñarse adecuadamente?**
- 3. ¿Existen métodos de reconocimientos o recompensas en este establecimiento? Explique.**
- 4. ¿Considera que los reconocimientos son apropiados y motivadores para su desempeño? ¿Por qué?**
- 5. ¿Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño individual de cada actividad asignada?**
- 6. ¿La mala relación interpersonal genera un ambiente laboral negativo?**
- 7. ¿Considera que la insatisfacción laboral afecta el compromiso con el desarrollo tanto de actividades individuales y el crecimiento del establecimiento?**
- 8. ¿Qué aspectos considera que influyen más en la satisfacción laboral para usted?**
- 9. ¿Reciben retroalimentación para mejorar el rendimiento laboral?**

- 10. ¿Cree usted que el mal clima organizacional afecta la calidad de vida laboral?**
- 11. ¿Cree usted que las malas relaciones interpersonales y el clima organizacional negativo afecte drásticamente en el alcance del objetivo de ventas?**
- 12. ¿Considera que sería factible mejorar los tipos de recompensas para motivar al desempeño y alcanzar los objetivos de venta?**

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 2. Operacionalización de variables,

Tema: Impacto del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”						
Enunciado del Problema: ¿El clima organizacional de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón” podría estar afectando de manera negativa el desempeño laboral?						
<ul style="list-style-type: none"> Objetivo General: Evaluar el clima organizacional de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón” para determinar su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores. 						
Unidad de análisis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Colaboradores de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”.	Variable independiente: Clima Organizacional	“Ambiente en general que se vive en una compañía, también se trata del resultado de la interacción entre los empleados. El clima organizacional influye en la forma en que los empleados perciben su ambiente laboral, se relacionan entre sí y la organización en general” (Naveros, 2023)	X1: Condiciones laborales	Área de trabajo	1. ¿Cómo podría describir el ambiente laboral en el área de trabajo? 2. ¿Considera que las condiciones laborales son las adecuadas para desempeñarse adecuadamente?	Entrevista
			X2: Recompensas	Reconocimientos formales e informales	3. ¿Existen métodos de reconocimientos o recompensas en este establecimiento? Explique. 4. ¿Considera que los reconocimientos son apropiados y motivadores para su desempeño? ¿Por qué?	Entrevista
			X3: Relaciones interpersonales	Trabajo colaborativo	5. ¿Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño individual de cada actividad asignada? 6. ¿La mala relación interpersonal genera un ambiente laboral negativo?	Entrevista

	Variable dependiente: Desempeño laboral	“El desempeño laboral es aquella capacidad que el trabajador tiene al momento de producir o ejecutar las actividades con eficiencia y calidad” (Chagray et al., 2020).	Y1: Satisfacción Laboral	Compromiso	7. ¿Considera que la insatisfacción laboral afecta el compromiso con el desarrollo tanto de las actividades individuales y el crecimiento del establecimiento? 8. ¿Qué aspectos considera que influyen más en la satisfacción laboral para usted?	Entrevista
			Y2: Calidad	Rendimiento	9. ¿Reciben retroalimentación para mejorar el rendimiento laboral? 10. ¿El mal clima organizacional afecta la calidad de vida laboral?	Entrevista
			Y3: Eficiencia	Objetivo de Venta	11. ¿Cree usted que las malas relaciones interpersonales y el clima organizacional negativo afecta drásticamente en el alcance del objetivo de ventas? 12. ¿Considera que sería factible mejorar los tipos de recompensas para motivar al desempeño y alcanzar los objetivos de ventas?	Entrevista

Fuente: Elaboración propia

Matriz de Consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia.*

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
Impacto del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”		
PROBLEMA	OBJETIVO	DIMENSIONES
Problema General	Objetivo General	
¿Cómo impacta el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón”?	Evaluar el clima organizacional de la MiPyme “Mini Shopping Mega Regalón” para determinar su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores.	X1: Condiciones laborales X2: Recompensas X3: Relaciones interpersonales
Problemas específicos	Objetivos específicos	
¿La falta de un diagnóstico claro sobre el clima organizacional impide que la empresa reconozca todos aquellos factores importantes que afectan el rendimiento de los colaboradores? ¿La falta de un entorno laboral adecuado y satisfactorio para los colaboradores podría resultar en un incremento de rotación del personal y la disminución de su compromiso con la empresa? ¿La falta de estrategias claras y buenas prácticas por parte de la dirección para mejorar continuamente el clima organizacional puede limitar el crecimiento competitivo y exitoso de la MiPyme?	Realizar un diagnóstico exhaustivo del clima organizacional para identificar los factores que afectan el rendimiento de los colaboradores. Analizar las condiciones del entorno laboral y su relación con la rotación del personal y el compromiso de los colaboradores. Desarrollar y proponer estrategias de buenas prácticas organizacionales que la dirección pueda implementar para mejorar el clima organizacional y potenciar el crecimiento competitivo de la MiPyme.	Y1: Satisfacción Laboral Y2: Calidad Y3: Eficiencia

Fuente: Elaboración propia

Levantamiento de información

