

Recepción: 20/1/25 Aceptación: 4/4/25

Osorio Perdomo R. y Pardo, D. I. (2025). "Clima organizacional en el sector PYME hotelero de Villavicencio – Caso hoteles afiliados a Cotelco". *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*. Vol. 15, Nº 2 (julio-diciembre). Santa Rosa: FCEyJ (UNLPam); EdUNLPam.



ISSN 2250-4087, e-ISSN 2445-8566

DOI <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2025-v15n2a06>

Clima organizacional en el sector pyme hotelero de villavicencio – caso hoteles afiliados a cotelco

Organizational climate in the small and medium-sized hotel sector in villavicencio – case study: hotels affiliated with cotelco

Clima organizacional no setor de pequenas e médias empresas hoteleiras de villavicencio – caso hotéis afiliados à cotelco

Robert Osorio Perdomo⁽¹⁾

Daniel Iván Pardo⁽²⁾

Resumen

El presente trabajo es realizado con el objetivo de identificar la correlación que hay entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el sector pyme hotelero de Villavicencio – Meta, caso hoteles afiliados a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO). La información se recolectó por medio de encuestas, las cuales fueron realizadas a 169 colaboradores del sector hotelero estudiado, teniendo como

1 Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia, rosorio@unimuto.edu.co

2 Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia, Daniel.pardo.i@uniminuto.edu.co

referencia el método de la escala de Likert, que nos permite medir ciertas variables que influyen en el desarrollo de su actividad económica y por ende en la productividad de la compañía. Determinando así, el grado de satisfacción general que pueden llegar a tener los colaboradores con respecto a varios factores que afectan directamente en su rendimiento y su forma de actuar en sus actividades diarias. En relación con el uso cuantitativo descriptivo de cada variable y a un análisis de correlación, mediante el coeficiente de Pearson, los resultados han manifestado la existencia de una correlación positiva entre las variables tratadas, hallazgo que refuerza la hipótesis existente al respecto.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, pymes, clima organizacional, productividad, correlación.

Abstract

The present work is carried out with the aim of identifying the correlation between job satisfaction and the organizational climate in the SME hotel sector of Villavicencio - case of hotels affiliated with the Colombian Hotel and Tourism Association (COTELCO). The information was collected through surveys, which were carried out on 169 of the 300 employees of the hotel sector studied, using the Likert scale method as a reference, which allows us to measure certain variables that influence the development of their economic activity and therefore the productivity of the company. Thus, determining the degree of general satisfaction that the employees may have regarding several factors that directly affect their performance and their way of acting in their daily activities. In relation to the descriptive quantitative use of each variable and a correlation analysis, using the Pearson coefficient, the results have shown the existence of a positive correlation between the variables dealt with, a finding that reinforces the existing hypothesis in this regard.

Keywords: Job satisfaction, Pymes, organizational climate, productivity, correlation.

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo identificar a correlação entre a satisfação no trabalho e o clima organizacional no setor hoteleiro de pequenas e médias empresas de Villavicencio - Meta, no caso dos hotéis afiliados à Associação Hoteleira e Turística da Colômbia (COTELCO).

As informações foram coletadas por meio de pesquisas realizadas com 169 colaboradores do setor hoteleiro estudado, tendo como referência o método da escala de Likert, que nos permite medir certas variáveis que influenciam o desenvolvimento de sua atividade econômica e, conseqüentemente, a produtividade da empresa. Determinando assim o grau de satisfação geral que os colaboradores podem ter em relação a vários fatores que afetam diretamente seu desempenho e sua forma de agir em suas atividades diárias. Em relação ao uso quantitativo descritivo de cada variável e a uma análise de correlação, por meio do coeficiente de Pearson, os resultados mostraram a existência de uma correlação positiva entre as variáveis tratadas, descoberta que reforça a hipótese existente a esse respeito.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, PMEs, clima organizacional, produtividade, correlação.

Introducción

Las Pymes (pequeñas y medianas empresas) hoy en día son de suma importancia para el desarrollo económico del país, dado a que contribuyen de forma significativa al crecimiento del PIB, siendo las mayores generadoras de empleo, como bien lo afirma el DANE “Las MiPymes en Colombia generan alrededor de 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB), lo cual es una clara muestra del aporte que realizan las PYMES a la economía del país” (Quintero, 2018, p. 9).

Sin embargo, estas empresas se han caracterizado habitualmente por su tendencia de vida corta, problemática que ha afectado a la economía de la ciudad y por ende del país. Según investigaciones, las Pymes enfrentan muchas barreras que limitan su crecimiento y desarrollo, la principal de estas es el acceso al financiamiento (Heredia Rodríguez & Sánchez Macías, 2016, p. 6). Lo que las ha hecho menos competitivas y productivas; no obstante, las principales causas, yacen dentro de la organización.

El recurso más valioso que posee una organización, es su capital humano, este se convierte en un socio estratega, generador de una ventaja competitiva, que ayuda con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es por ello que las Pymes deben enfocarse

en mantener un clima organizacional ameno, lo que repercutirá de manera positiva en el desempeño y comportamiento de sus colaboradores.

En este sentido, “la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga” (Hinojosa, 2010 como se citó en Manosalva et al., 2015. p.3).

Existen diferentes investigaciones que se han enfocado en estudiar y analizar la relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y cómo esta influye positiva o negativamente en el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización, algunas investigaciones arrojaron que si existe una correlación positiva entre estas 2 variables, es decir, que la satisfacción laboral si influía en el clima organizacional de las empresas, otras investigaciones por el contrario arrojaron que, aunque la satisfacción laboral si influía sobre el clima organizacional lo hacía en poca proporción, pues existían otras variables que influían.

Es por esto que en el presente trabajo se decidió analizar la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del sector pyme hotelero de Villavicencio, Meta, Colombia, caso hoteles afiliados a COTELCO. El objetivo principal es medir tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral de los colaboradores, y determinar de qué manera la satisfacción laboral influye en la percepción del clima organizacional. Este sector económico fue seleccionado debido a que las pymes hoteleras de la región llanera representan una parte significativa del mercado local, caracterizándose por su trayectoria en la industria y su enfoque en brindar servicios esenciales de alojamiento, confort y seguridad, lo que las convierte en un objeto de estudio relevante para entender cómo estas variables impactan en su desarrollo y sostenibilidad.

Revisión Literaria

Conocer cómo se sienten los trabajadores en relación con su empresa es de suma importancia, pues los factores internos que se presentan en la misma pueden afectar de forma positiva o negativa en el comportamiento de los colaboradores para con la organización,

contar con un personal satisfecho se convierte en un factor clave para que las personas se sientan más comprometidas y marchen en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se debe garantizar al empleado unas condiciones de trabajo adecuadas que le permita sentirse cómodo y más que eso, sentirse feliz cada día que llega a laborar, pues un trabajador feliz es más productivo y esto se verá reflejado en el producto o servicio que presta la empresa; por otra parte, se debe velar por que sus condiciones de salud sean las mejores.

Ha habido muchos autores que definen al clima organizacional. Se dice que el primero en introducir este concepto fue Germman, en 1960, y de ahí en adelante según (Denison, 1991) la expresión de clima organizacional también la han mencionado en sus investigaciones autores como Halpin y Croft (1962), Litwin y Stringer (1978), Tiagiuri y Litwin (1968), Likert (1961, 1967), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970). Desde entonces han surgido otros autores que nos conceptualizan sobre la satisfacción laboral como Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959), Lawler y Porter (1967) y Rousseau & McLean-Parks (1993).

Teoría de Litwin y Stringer

Aparece entonces la teoría del clima organizacional por parte de Litwin y Stringer, quienes son los primeros en conceptualizar dicho termino según su perspectiva. Ellos intentan explicar y describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo, y es por esto que, postulan nueve dimensiones que explican el clima existente y las propiedades de la organización (Litwin & Stringer, 1968): estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto, identidad.

Teoría de Likert

Una de las teorías que ayuda a explicar un poco más, es la de los sistemas de Likert, la cual, expresa que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento de los administrativos y por las condiciones organizacionales que perciben, por sus esperanzas, capacidades y valores. Por ende, (Likert, 1968) nos dice

que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización:

Las variables causales, las variables intermedias, las variables finales.

La escala de tipo Likert “es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Bertram, 2008 como se citó en Matas, 2018, párrfo cuarto).

Este tipo de instrumento permite recolectar respuestas colectivas en un determinado número de ítems, al cual se le asignará un valor que permita de manera más fácil conocer la opinión de los encuestados y saber el grado de conformidad con respecto a una afirmación planteada; las escalas tipo Likert son escalas sumativas.

Los niveles de medición que se perciben en esta escala de Likert, van desde un muy de acuerdo a muy en desacuerdo, siempre teniendo en cuenta que debe haber una medición intermedia para aquellos encuestados que no están de acuerdo ni en desacuerdo, dado que, al ser una escala de actitud, es importante considerar la posibilidad de respuestas neutrales.

Teoría de los dos factores

Según Herzberg et al. (1959) y su teoría de los dos factores que establece que:

La satisfacción y la insatisfacción laboral son dos fenómenos distintos y separados entre sí. Este modelo señala que el trabajador presenta dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

En otras palabras, son distintos los factores que determinan la satisfacción y la insatisfacción laboral, es decir que, según Herzberg et al. (1959): Robbins, 1994; Davis y Newstrom, 1991, como se citó en Carmona Lavado & Leal Millán, 1998, p.2:

Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generaran insatisfacción cuando su nivel es insuficiente.

Teoría de las expectativas

Otro modelo es la de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, que basado en la teoría de la motivación (Lawyer & Porter, 1967) expresa:

El enfoque de la relación “expectativas-realidad”, es decir, si la recompensa obtenida por el rendimiento en el trabajo excede de la que considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción, ahora bien, si la relación se produce en sentido inverso, generará necesariamente un estado de insatisfacción.

Teoría de la motivación

Las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción) (Maslow, 1943).

Se establece una jerarquía de necesidades y factores ordenados que motivan a las personas, para que de esa forma unas tengan más prioridad que otras, y se puedan abordar ascendentemente siempre y cuando sean cubiertas primero las inferiores (Maslow, 1987). Cada una de las necesidades se destacan por lo siguiente: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima, necesidades de autorrealización.

Teoría X y Y

Dicha teoría es un referente en las ciencias administrativas, en la motivación, y en el estudio de las relaciones interpersonales. Douglas McGregor halló dos actitudes en las personas, que le ayudaron a entender y analizar el comportamiento humano y que posteriormente se llamaría teoría X y Y (Rodríguez & Madero, 2018).

Entonces (McGregor, 1985) nos indica que es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa y por esto:

La teoría X supone que, los seres humanos son perezosos y deben ser motivados a través del castigo, además que, evitan las responsabilidades, en cambio, la teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.

Diferencia entre Clima Organizacional y Cultura Organizacional

La cultura organizacional suele confundirse con el clima organizacional, pero estos dos constructos son totalmente distintos, dado que el clima organizacional se define como “el conjunto de percepciones compartidas, que, aunque influyen en la conducta de las personas, no son una expresión directa de la realidad, sino tan solo caracterizaciones derivadas de percepciones que las personas asumen como realidad” (Bustamante U. & Álvarez H., 2019). Mientras que la cultura organizacional “es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización”. (Chiavenato, 2009, p.126).

El clima organizacional en una empresa es de vital importancia, dado que este, influye en el comportamiento laboral y la motivación de los trabajadores, lo que puede repercutir de manera positiva o negativa en el desempeño de los miembros de una organización, y, por ende, en los resultados obtenidos.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es definida por ((Bravo et al., 1996) como se citó en (Manosalva et al., 2015)) como: “Un conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos diferentes, pero relacionados, “el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que

tienen los individuos hacia su trabajo”. ((Pope & Stremmel, 1992) como se citó en (Manosalva et al., 2015))

Actualmente, se ha relacionado el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con la productividad, y es que ésta es de los factores que más influyen en las utilidades de la empresa, según los gerentes, los cuales son los que se preocupan por verla reflejada y a favor de la compañía. (Prado Gamboa, 2017, p.3)

Contexto de las Pymes

Las Pymes además de generar empleo también contribuye de forma significativa al PIB. Sin embargo, tanto en América como en Europa, la tasa de mortalidad en sus primeros 5 años son altas, y muchas de ellas desaparecen.

Se estima que el 75% de nuevas empresas cierran antes de cumplir los dos años de operaciones y solo el 10% maduran al llegar a los 10 años. En opinión de los afectados, este fracaso se atribuye a factores externos (burocracias, falta de financiamiento, trabas en los mercados, entre otros), en contraste para los analistas el fracaso se atribuye a causas internas de la organización. (Salinas-Reyes et al., 2018, p. 3)

Se cree que una de las mayores causas de las altas tasas de mortalidad de las pymes, se les atribuyen a factores externos; sin embargo, el sostenimiento de las mismas en el tiempo, radica principalmente en los factores internos, entre los cuales se encuentra la incapacidad de estas por prevenir los cambios que provienen del entorno, adaptación tecnológica, estancamiento en productos y procesos, etc.

Pymes en Villavicencio

“Las pymes son consideradas como parte fundamental del tejido empresarial colombiano, situación que se corrobora en la ciudad de Villavicencio, conformada en un 99,8% por MiPymes; Cámara de Comercio Villavicencio (2011), que son los motores de la generación de empleo” (Ruiz Sánchez, 2015, p. 1).

La ciudad de Villavicencio se considera con grandes posibilidades de crecimiento, es por eso que de las 9.748 empresas formalizadas para el año 2010, el 97.34% son Mipymes, de estas el 50% de empresas son del sector comercio, el 39 % del sector servicios, el 10 % del

sector industrial, mientras tan solo el 1% se clasifican en el sector agropecuario (Obando-Bastidas et al., 2016, p.2.). Con esto se concluye que los llaneros tienen inclinación a la creación de empresas comercial y de servicios.

Marco legal

El marco legal utilizado para la creación de las empresas y todo lo relacionado a esta, se presenta a continuación:

- (Minciencias.gov.co, 2006), de fomento a la cultura del emprendimiento. La presente ley tiene por objeto fomentar y desarrollar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la Constitución y los establecidos en la presente ley, fortaleciendo los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial.
- (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019) Esta tiene por objeto reglamentar la clasificación de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, teniendo en cuenta para ello el criterio de ventas brutas, asimilado al de ingresos por actividades ordinarias anuales y sector económico, acorde con lo previsto en el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el 43 de la Ley 1450 de 2011.

Tabla 1. Clasificación de las MiPymes en Colombia.

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Micro	Ingresos inferiores o iguales a 23.563 UVT.	Ingresos inferiores o iguales 32.988 UVT.	Ingresos inferiores o iguales 44.769 UVT.
Pequeña	Ingresos superiores a 23.563 UVT e inferiores o iguales a 204.995 UVT.	Ingresos superiores a 32.988 UVT e inferiores o iguales a 131.951 UVT.	Ingresos superiores a 44.769 UVT e inferiores o iguales a 431.196 UVT.

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Mediana	Ingresos superiores a 204.995 UVT e inferiores o iguales a 1'736.565 UVT.	Ingresos superiores a 131.951 UVT e inferiores o iguales a 483.034 UVT.	Ingresos superiores a 431.196 UVT e inferiores o iguales a 2'160.692 UVT.

Nota. Elaboración de los autores a partir del (Decreto 957 del 2019)

El Ministerio del Trabajo (2015) consiste en un sistema de seguridad y salud en el trabajo la cual, es hoy en día una obligación para todas las empresas en Colombia; a partir de este decreto el Ministerio de Trabajo comprometido con las políticas de protección de los trabajadores colombianos y en desarrollo de las normas y convenios internacionales, estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Lo anterior consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, que busca la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

Método y Materiales

El diseño metodológico de la investigación es cuantitativo de tipo descriptiva, el cual, según Hernández Sampieri et al. (2014) consiste en un: Conjunto de procesos que es secuencial y probatorio, en el que se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto a la o las hipótesis.

Es por esto que, la recolección de información se hará por medio de encuestas personales a 169 de los 300 colaboradores del sector hotelero afiliado a COTELCO, basadas en el modelo de escala tipo Likert, el cual “Es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Bertram, 2008) como se citó en (Matas, 2018, p.2).

Los niveles de medición que se perciben en esta escala de Likert ese de 5 categorías, que van desde un muy de acuerdo a muy en desacuerdo, siempre teniendo en cuenta que debe haber una medición intermedia para aquellos encuestados que no están de acuerdo ni en desacuerdo, dado que, al ser una escala de actitud, es importante considerar la posibilidad de respuestas neutrales.

La encuesta consta de 2 partes. La primera parte incluía 24 preguntas sobre la satisfacción que tienen los colaboradores con su entorno laboral, clima organizacional, relación con sus superiores, relación con sus compañeros de trabajo, recompensas, salud y bienestar.

La segunda estaba compuesta por una pregunta referente a la satisfacción general de su trabajo y de la empresa.

Los resultados obtenidos se analizaron mediante un análisis estadístico y matemático de la información, con el objetivo de medir la satisfacción laboral y el clima organizacional dentro del sector hotelero afiliado a COTELCO, posteriormente se efectuó un análisis más a fondo para comprobar la correlación existente entre las 2 variables anteriormente mencionadas, mediante estadísticos descriptivos y el coeficiente de correlación de Pearson.

Resultados

Los resultados obtenidos en la investigación nos permitieron aceptar la hipótesis planteada, pues se logra tener los resultados necesarios que compruebe que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro del sector hotelero afiliado a COTELCO.

En cuanto al análisis de la primera variable en cuestión, los resultados arrojaron que en promedio los colaboradores califican el clima organizacional con un valor medio de 3,870535714 puntos, lo que nos permite inferir que el clima organizacional es percibido como medianamente bueno por parte de los colaboradores. Así como se puede apreciar en la *Tabla 2*.

Tabla 2. Promedio Clima Organizacional

	Min	Máx	Media
Total	1	5	3,870535714

Con respecto a la segunda variable, los resultados obtenidos fueron similares, pues la satisfacción general de los colaboradores en promedio fue calificada por estos con un valor medio de 3,779761905 puntos, se puede determinar que la satisfacción general de los colaboradores es medianamente buena, es decir, que los colaboradores se encuentran en un grado de satisfacción aceptable. Así como se puede observar en la *Tabla 3*.

Tabla 3. Promedio Satisfacción Laboral

	Min	Máx.	Media
Total	1	5	3,779761905

En cuanto a la correlación existente entre las dos variables estudiadas, los resultados nos arrojan que, si existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la compañía, como se puede apreciar en la *Tabla 4* la satisfacción laboral influye en un 0,783531738 sobre el clima organizacional.

Tabla 4. Correlación entre clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Coefficiente de correlación de Pearson	0,783531738	

En ese sentido, cuando el clima organizacional es deficiente la satisfacción de los trabajadores tiende a disminuir, por el contrario, cuando la empresa logra un nivel alto en el clima laboral incide en la satisfacción de los colaboradores de manera positiva, haciéndolos más felices y comprometidos con la misión de la compañía.

Discusión

Al medir la satisfacción laboral que tienen los colaboradores del sector hotelero afiliado a COTELCO, se pudo analizar que en promedio el nivel de satisfacción general de la población encuestada es de 7, en una escala de 1 a 10, lo que nos permite determinar que se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción, y que los hoteles donde se realizó el estudio, cuentan con falencias que pueden ser mejoradas en un corto o mediano plazo.

Los diferentes métodos y estrategias que utiliza el sector para reforzar y aumentar la satisfacción laboral de sus colaboradores, consisten en dar reconocimientos por equipos de trabajo e individual, en función a su desempeño en el lugar de trabajo; además el sector fomenta un equilibrio entre trabajo y vida, pues facilita la posibilidad de acceder a permisos ante cualquier calamidad o urgencia que se le

presente al colaborador, a través de una conciliación, se logra llegar a un acuerdo con su horario laboral, para que éste disponga del tiempo necesario para solucionar sus asuntos personales.

El estudio realizado también evidenció que el sector hotelero afiliado a COTELCO debe presentar áreas de mejora en características clave como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la motivación, la inteligencia emocional y el empowerment. Estas falencias identificadas tienen un impacto directo en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Es fundamental para las empresas del sector implementar ajustes en los métodos de comunicación utilizados, orientándolos hacia prácticas más efectivas y transparentes. Además, delegar poder, autonomía y confianza a los colaboradores resulta esencial para fortalecer su sentido de pertenencia y compromiso con la organización, mejorando así su desempeño y responsabilidad.

Asimismo, se destaca la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral. Conocer y manejar esta habilidad es crucial para desarrollar empatía con los colaboradores y gestionar adecuadamente las interacciones interpersonales. La inteligencia emocional contribuye a consolidar a los empleados como socios estratégicos para alcanzar las metas organizacionales, al tiempo que fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo, elementos necesarios para crear un ambiente laboral más armónico y productivo.

El mantener una satisfacción laboral adecuada de sus colaboradores en la empresa es de suma importancia, puesto que, esto influye en el desempeño de las actividades realizadas, y por ende en la productividad, rentabilidad y la imagen en la empresa. Es por ello por lo que, resulta fundamental mantener una satisfacción alta, ya que, esta repercute de manera positiva o negativa en el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo y en la organización.

Finalmente, se concluye que la motivación juega un papel central en la mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral. Actividades integradoras y espacios de relajación fuera del horario laboral son herramientas valiosas para reducir la monotonía y prevenir enfermedades relacionadas con el trabajo. Estas acciones no solo mejoran el bienestar de los colaboradores, sino que también fortalecen su compromiso con la organización y su rendimiento general.

Referencias

- Bustamante U., M. A., & Álvarez H., A. J. (27 de 05 de 2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-29. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vcco>
- Salinas-Reyes, M., Badillo-Piña, I., & Tejeida-Padilla, R. (Julio-Diciembre de 2018). Determinantes sistémicos de viabilidad en las pequeñas y medianas empresas(PYMES) en México. *Científica*, 22(2), 147-156. Consultado el 11 de 11 de 2019, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/614/61458109008/61458109008.pdf>
- Agudelo, L., Garcia, & Norma. (2016). *¿Por qué fracasan las Pymes en Colombia?* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de Google Academico: <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/902/FUCLG0015555.pdf?sequence=1>
- Alva, J., & Dominguez, L. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. *In Crescendo*, 6(1), 90-102. Consultado el 28 de 12 de 2019, de file:///C:/Users/steph/Downloads/818-2792-1-PB.pdf
- Arana, J. (Enero- Junio de 2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Ex cathedra en negocios*, 1(1), 8-17. Consultado el 29 de 12 de 2019, de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1040/814>
- BANCOLDEX. (2019). Recuperado el 23 de 10 de 2019, de <https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/clasificacion-de-empresas-en-colombia-2344>
- Bancolombia. (12 de Julio de 2018). Recuperado el 23 de 11 de 2019, de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios-pymes/actualizate/legal-y-tributario/todo-sobre-las-pymes-en-colombia>
- Barreto, A., & Azeglio, A. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la

- Ciudad de Buenos Aires- Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 1140-1159. Consultado el 06 de 01 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5215605>
- Becker, G. (1964). *Human capital: a theoretical and empirical analysis*. Consultado el 30 de 01 de 2020, de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300651#B5
- Bellofiore, C. (09 de 05 de 2017). *Estudio descriptivo del nivel de satisfacción motivacional del personal de la PyMe familiar MDC*. Consultado el 19 de 01 de 2020, de Scielo: http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/4546/1/Abstract_Bellofiore_2017.pdf
- Beverinotti, J., Coj-Sam, J., & Solís, G. (2015). *Dualidad productiva y espacio de crecimiento para las pymes en Costa Rica*. San José: Biblioteca Felipe Herrera. doi:IDB-MG-344.
- Cabrera, A. (Marzo de 2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Lima, Perú. Consultado el 24 de 10 de 2019, de <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (26 de 09 de 1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 4(1), 53-80. Consultado el 04 de 01 de 2020, de <https://hdl.handle.net/11441/78838>
- Cepal.(s.f). Consultado el 13 de 10 de 2019, de Cepal.org: <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- Cernas-Ortiz, D. A.-S. (2017). LA VARIANZA DEL MÉTODO COMÚN EN LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA VIDA. *Estudios gerenciales*, 145. Consultado el 27 de 10 de 2019, de redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21254609002/index.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (segunda ed.). México: Mc Graw Hill. Consultado el 11 de 11 de 19, de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/>

Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

- Colbs, M. (1999). *Clima de trabajo y eficiencia de centro docentes: Relaciones causales*. Madrid, España: Universidad de Alcalá. Consultado el 20 de 10 de 2019
- Confecamaras. (2018). *Dinamica Empresarial en Colombia*. Recuperado el 24 de 11 de 2019
- Confecamaras. (2019). *Dinamica de creación de empresas en Colombia*. Consultado el 24 de 11 de 2019, de http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2019/Cuadernos_Analisis_Economicos/Dinamica_Creacion_Empresas_I_Sem_2019.pdf
- Delgado, D., & Chávez, G. (abril de 2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Consultado el 10 de 01 de 2020, de www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html
- Denison. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. México: Trillas. Consultado el 20 de 10 de 2019
- Díaz Pincheira , F. J., & Carrasco Garcés , M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración* . Consultado el 25 de 10 de 2019
- Elstein, D. (09 de 2013). *APORTES INTERDISCIPLINARES EN DISEÑO Y COMUNICACIÓN DESDE EL MARKETING, LOS NEGOCIOS Y LA ADMINISTRACIÓN*. Consultado el 25 de 01 de 2020, de La importancia de la motivación económica: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-35232013000300017&script=sci_arttext
- Espinosa, F., Melgarejo, Z., & Vera, M. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 29-41. Consultado el 2 de 10 de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000087>

- Espinosa, F., Melgarejo, Z., & Vera, M. (2015). *Science Direct*. Consultado el 2 de 10 de 2019, de <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.003>
- Galán, L., De Giusti, E., Solarí, E., & Díaz, V. (2014). PYMES EXPORTADORAS: ¿ CUÁLES SON LAS VARIABLES DETERMINANTES? *Ciencias administrativas*. Consultado el 17 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651380004>
- García, D., Bolivar, L., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psyconex*, 8(12), 1-9. Consultado el 26 de 11 de 2019, de <file:///C:/Users/steph/Downloads/326981-122090-1-PB.pdf>
- George, & Jones. (1999). *Understanding and managing organizational behavior* (segunda ed.). Reading: Addison-Wesley. Consultado el 11 de 11 de 2019
- Gestión Humana. (26 de 04 de 2017). *Legis*. Consultado el 05 de 10 de 2019, de [Legis Gestionhumana.com: http://unillanos.elogim.com:2083/gh4/BancoConocimiento/E/ergonomia_y_bioclimatica_en_el_desempeno/ergonomia_y_bioclimatica_en_el_desempeno.asp](http://unillanos.elogim.com:2083/gh4/BancoConocimiento/E/ergonomia_y_bioclimatica_en_el_desempeno/ergonomia_y_bioclimatica_en_el_desempeno.asp)
- Guerrero Toro, A. M., & Ramírez Pineda, S. M. (2016). *Análisis del Clima Organizacional en la Universidad de los Llanos Sede San Antonio Facultad de Ciencias Económicas 2015*. Consultado el 07 de 10 de 2019, de Repositorio Institucional Unillanos: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/883>
- Heredia Rodríguez, L., & Sánchez Macías, J. i. (27 de 05 de 2016). Evolución de las políticas públicas de fomento a las PYMES en la Comunidad Andina de Naciones y la Unión Europea: un análisis comparativo. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(2), 221-249. Consultado el 10 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323547319002.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SUS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS*. Consultado el 30 de 01 de 2020, de Instituto nacional electoral: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/58257558/>

Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativ.pdf&X-Amz-Algorithm

Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (Segunda ed.). New York: Wiley. Consultado el 11 de 11 de 2019, de https://books.google.com.co/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbgs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Infer, H. (26 de 08 de 2015). ¿Cómo transformar la cultura organizacional para incrementar los resultados de negocio? (G. Humana, Entrevistador) Consultado el 03 de 10 de 2019, de http://unillanos.elogim.com:2083/gh4/BancoConocimiento/T/transformacion_cultural/transformacion_cultural.asp

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (02 de 09 de 2019). *Censos económicos*. Consultado el 24 de 01 de 2020, de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especiales/ENAPROCE2018.pdf>

Lawyer, E., & Porter, L. (10 de 1967). *The effect of performance on job satisfaction*. Consultado el 11 de 11 de 2019, de Industrial Relations: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>

Legis. (26 de 03 de 2014). *Gestión humana*. Consultado el 20 de 10 de 2019, de rhaldia.com.mx: http://unillanos.elogim.com:2083/gh4/BancoConocimiento/L/los_4_mitos_de_la_motivacion_laboral/los_4_mitos_de_la_motivacion_laboral.asp

Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa: su Dirección y Valoración*. Bilbao, España: Devito. Consultado el 15 de 10 de 2019

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press. Consultado el 11 de 11 de 2019, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>

Litwin, S. (1978). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard university. Consultado el 20 de 10 de 2019

- Manosalva, C., Manosalva, L., & Quintero, J. (02 de 06 de 2015). *El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación*. doi:<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.2.2>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review* 50, 370-396. Consultado el 23 de 11 de 2019, de <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Maslow, A. (1987). *Teorías de la motivación* (Vol. 7). Consultado el 23 de 11 de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35084447/Teoria_de_la_motivacion._Autoestima.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE-_PUEBLA.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- McGregor, D. (1985). The Human Side of Enterprise. *Mc Graw Hill*, 33-57. Consultado el 23 de 11 de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-7858201800020009500031&lng=en
- Medina, J. (2016). *Modelo Integral de Productividad*. Bogotá. Consultado el 10 de 01 de 2020
- Minciencias.gov.co. (26 de Enero de 2006). *Ley 1014 de 2006 De fomento a la cultura del emprendimiento*. Consultado el 21 de 11 de 2019, de Minciencias.gov.co: <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-1014-2006.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (05 de Junio de 2019). *Decreto 957 de 05 de junio de 2019*. Consultado el 29 de 11 de 2019, de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20957%20DEL%2005%20DE%20JUNIO%20DE%202019.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (26 de Mayo de 2015). *Decreto 1072*. Consultado el 29 de 11 de 2019, de Ministerio del Trabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Morini, S., & Solari, E. (2015). Factores de las dificultades de Financiación de las Pymes en Latinoamérica. *Ciencias Administrativas*(6), 3-15. Consultado el 03 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651382002.pdf>
- Obando-Bastidas, J. A., Herrera-Sarmiento, G. I., & Rodríguez-Ladino, J. J. (16 de 11 de 2016). *Los microempresarios y los cuentagotas en Villavicencio*. Consultado el 10 de 01 de 2020, de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a12.pdf>
- Olaechea, V. (2015). *Panorama actual y ventajas competitivas que otorga adquirir la condición de PYME en Costa Rica*. Consultado el 25 de 01 de 2020, de Gestión de los Negocios Internacionales: https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/37810190/Panorama_actual_yventajas_competitivas_que_otorga_adquirir_la_condicion_de_PYME_en_Costa_Rica.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPanorama_actual_yventajas_competitivas.pdf&X-A
- Orellana. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Consultado el 06 de 10 de 2019, de Sciencedirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266#bbib0320>
- Pacheco, E. T. (01 de 05 de 2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno*. Consultado el 06 de 10 de 2019, de scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&lng=pt.
- Peña Cárdenas, D. D. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista internacional Administración & finanzas*, 37-50. Consultado el 20 de 10 de 2019, de <http://bit.ly/2lyhjUa>
- Ponce, L. (01 de 09 de 2014). *Liderazgo femenino y clima organizacional, en un instituto universitario*. Consultado el 06 de 10 de 2019, de Sciencedirect: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Prado Gamboa, C. A. (12 de 08 de 2017). Consultoría en empresa de marketing: clima organizacional y satisfacción laboral. *REICE*:

Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas, 5(10), 15-20. Consultado el 16 de 01 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6241441>

Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (Octubre-diciembre de 2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Redalyc*, 23(4), 1-14. Consultado el 29 de 12 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>

Quintero, J. (2018). *LAS PYMES EN COLOMBIA Y LAS BARRERAS PARA SU DESARROLLO Y PERDURABILIDAD*. Consultado el 18 de 11 de 2019, de Google Academico: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuanSebastian2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RADA, C. A. (02 de 11 de 2015). *DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO QUE EVALÚA CLIMA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COLOMBIANAS, DESDE LA TEORÍA DE RESPUESTA AL ÍTEM*. Consultado el 06 de 10 de 2019, de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA: https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/482/479

Reina, D., & Callejas, M. (2015). *Causas de la siniestralidad de las MiPymes en Colombia: factores internos*. Consultado el 08 de 10 de 2019, de Universidad EAFIT: <http://hdl.handle.net/10784/7793>

Rodríguez, D. R., & Madero, S. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 95-107. Consultado el 23 de 11 de 2019, de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci_arttext&lng=en

Rodríguez, N. R. (s.f.). *Legis*. Consultado el 05 de 10 de 2019, de Legis Gestionhumana.com: http://unillanos.elogim.com:2083/gh4/BancoConocimiento/C/cultura-de-la-organizacion_-_copia/cultura-de-la-organizacion_-_copia.asp

- Rojas, J. (2015). *Financiamiento público y privado para el sector PyME en la Argentina*. Buenos aires: Universidad de Buenos Aires. Consultado el 22 de 01 de 2020, de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0355_RojasJ.pdf
- Rousseau, D., & McLean Parks, J. (1993). *The contracts of individuals*. Greenwich: JAI Press. Consultado el 11 de 11 de 2019, de http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Justice/TheContractsOfIndividualsAndOrganizations_RousseauParks.pdf
- Roy García, I., Rivas Ruíz, R., & Pérez Rodriguez, M. (30 de 07 de 2019). *Correlación: No toda correlación implica casualidad*. Consultado el 20 de 01 de 2020, de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4867/486761439011/index.html>
- Ruiz Sánchez, M. (2015). FUENTES Y MECANISMOS DE FINANCIACION EN LAS PYMES DE VILLAVICENCIO (COLOMBIA). *Revista Global de Negocios*, 3(3), 93-110. Consultado el 10 de Enero de 2020, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658354
- Segredo, A., García, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (24 de junio de 2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 86-99. Consultado el 26 de 12 de 2020, de <file:///C:/Users/steph/Downloads/200-1759-1-PB.pdf>
- SEPYME. (2015). *Secretaría de la Pyme y el desarrollo regional del Ministerio de industria de la nación*. Consultado el 24 de 01 de 2020, de SEPYME: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0355_RojasJ.pdf
- Solarte, M. G. (16 de 12 de 2014). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Consultado el 06 de 10 de 2019, de Univalle: http://praxis.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/413/484
- Stephen. (1996). *Comportamiento organizacional* (7 ed.). México: San Diego Estate University. Consultado el 03 de 01 de 2020
- Stoner, Freeman, & Gilbert, J. (1996). *Administración*. Prentice Hall. Consultado el 04 de 01 de 2020, de <http://rabida.uhu>.

es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1

- Taborda, M., Novoa, L., & Bohórquez, I. (2018). Importancia de las Pymes para el desarrollo económico de Chile en el siglo XXI. *Punto de Vista*, 9(14), 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.15765/pdv.v9i14.1179>
- Unanue, Gómez, Cortez, Oyanedel, & Mendiburo-Seguel. (2017). Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, 1-17. Consultado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28536541>
- Vargas, L. M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. Obtenido de Repositorio de Tesis USAT: Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque
- Vásquez, G., Guerrero, J. F., & Nuñez, T. (2014). Gestión de conocimiento, Capital intelectual y competitividad en Pymes manufactureras de México. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 4(7), 28-43. Consultado el 19 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550658003>
- Yance, C., Solis, L., Burgos, I., & Hermida, L. (Junio de 2017). La importancia de las Pymes en el Ecuador. *Eumed.net*. Consultado el 08 de 01 de 2020