

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Verum Ducit”



Informe de Proyecto de Investigación (enfoque cualitativo)

TITULO: Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, octubre 2025 – enero 2026.

Autor (es): Br. Keydi Alondra Guadamuz Anduray – Carnet 202130011377

Br. Andrés Ernesto Urbina Soza – Carnet 202030020602

Asesor (es): MSc. Celia Xiomara Suárez Santos – Tutor(a) Metodológico

Lic. Cristhian María Miranda Gaitán – Tutor(a) Científica

Institución: Universidad Central de Nicaragua – Campus Central

Fecha de Presentación: 1 de marzo del 2026

MANAGUA – NICARAGUA

Resumen.

El presente estudio tuvo como propósito analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ubicada en la ciudad de Managua, durante el período comprendido entre octubre 2025 y enero 2026. La investigación surge ante el interés de comprender cómo los trabajadores interpretan su entorno organizacional y de qué manera dichas percepciones influyen en su experiencia laboral dentro de la empresa.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, orientado a interpretar las experiencias, opiniones y valoraciones del personal respecto a las condiciones laborales existentes. La muestra fue de tipo intencional, conformada por diez colaboradores de la organización, seleccionados en función de su participación directa dentro del contexto de estudio.

Como técnicas de recolección de información se emplearon entrevistas semiestructuradas y observación no participante, permitiendo obtener datos profundos sobre dimensiones como liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, motivación y clima laboral. El procesamiento de la información se realizó mediante categorización temática, identificando patrones, similitudes y diferencias en los discursos de los participantes.

Los hallazgos evidencian que la percepción del ambiente laboral se encuentra estrechamente vinculada a factores organizacionales y humanos, destacando la influencia del estilo de liderazgo, la calidad de la comunicación interna

y el nivel de integración entre compañeros de trabajo. Asimismo, se identificó que las percepciones positivas favorecen el compromiso laboral, mientras que las negativas pueden incidir en actitudes de desmotivación y distanciamiento organizacional.

En conclusión, el estudio permite comprender el ambiente laboral desde una perspectiva interpretativa, aportando información relevante para la gestión del talento humano y la toma de decisiones administrativas orientadas al fortalecimiento del bienestar organizacional dentro de la empresa ICOMSA.

Palabras clave:

Ambiente laboral, percepción, clima organizacional, comportamiento organizacional, gestión del talento humano.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA
"Agnitio Ad Verum Ducit"



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

CARTA AVAL TUTOR CIENTIFICO

MSc. Kariela Valezca Montes Aguilar
DECANA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN

Por medio de la presente, hago constar que he revisado y verificado el informe final del trabajo monográfico elaborado por el egresado **Br. Keydi Alondra Guadamuz Anduray** y **Br. Andrés Ernesto Urbina Soza** Sede Central; como requisito para optar al título de **Licenciado/a en Administración de Empresas**.

El trabajo monográfico, titulado: "**Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa ICOMSA, managua, periodo octubre 2025 a enero 2026**". Cumple con los criterios científicos establecidos en el **Capítulo VIII** del Reglamento Académico, correspondiente a las formas de culminación de estudios. En virtud de ello, considero que está apto para ser presentado ante el Comité Evaluador.

En la ciudad de Managua a los dieciocho días del mes de febrero del año 2026


Lic. Cristhian Maria Miranda Gaitán
 Tutora Científica

Autorizado por el CNU en sesión No. 10-98, del 18 de noviembre de 1998

Recinto Central: De los semáforos del Zumen 3 cuadras abajo 1 cuadra al norte, 2279-1160 2269-310
 Recinto Doral: De la Entrada al Mayoreo 2C. Arriba 1 C. al Sur Praderas del Doral, Teléfonos: 50522240684 /50522240699
 Recinto Jinotepe: De la Iglesia San Antonio 3C. al Oeste Teléfonos: +50525323106 /50525321429
 Recinto Esteli: De la Entrada al Rosario, 500 mts al oeste, 200 mts al norte, Barrio el Jazmín 27102628 27102627 27102626



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA
"Agnitio Ad Verum Ducit"



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

CARTA AVAL TUTOR METODOLÓGICO

MSc. Kariela Valezca Montes Aguilar
DECANA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN

Por medio de la presente, hago constar que he revisado y verificado el informe final del trabajo monográfico elaborado por el egresado **Br. Keydi Alondra Guadamuz Anduray** y **Br. Andrés Ernesto Urbina Soza** Sede Central; como requisito para optar al título de Licenciado/a en **Administración de Empresas**.

El trabajo monográfico, titulado: **"Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa ICOMSA, managua, periodo octubre 2025 a enero 2026"**. Cumple con los criterios científicos establecidos en el **Capítulo VIII** del Reglamento Académico, correspondiente a las formas de culminación de estudios. En virtud de ello, considero que está apto para ser presentado ante el Comité Evaluador.

En la ciudad de Managua a los dieciséis días del mes de febrero del año 2026. |

MBA. Celia Suárez Santos
 Tutora Metodológica

Autorizado por el CNU en sesión No. 10-98, del 18 de noviembre de 1998

Recinto Central: De los semaforos del Zumen 3 cuadras abajo 1 cuadra al ~~norte~~ norte -1160 2269-310
 Recinto Doral: De la Entrada al Mayoreo 2C. Arriba 1 C. al Sur Praderas del Doral, Teléfono: 50522240684 / 50522240699
 Recinto Jinotepe: De la Iglesia San Antonio 8C. al Oeste Teléfono: +50525323106 / 50525321429
 Recinto Estelí: De la Entrada al Rocario, 500 mts al oeste, 200 mts al norte, Barrio el Jazmín 27102628 27102627 27102626

Dedicatoria.

A Dios, mi guía y mi refugio, por darme fuerzas y por iluminar mi mente en los momentos de dificultad y por sostenerme con su amor infinito durante todos estos años. Este logro es primeramente para el, porque sin su gracia nada habría sido posible.

A mi amado esposo **Edwin Joel Calderón**, Gracias por creer en mí en todo momento, por impulsarme a seguir adelante aun en los momentos difíciles y por ser mi pilar fundamental durante estos 5 años, este título no representa solo mi esfuerzo, sino también el tuyo, porque sin tu apoyo nada de esto habría sido posible.

A mis queridos **padres Denis, Kev y a mis hermanitos**, por sus palabras de ánimo y por confiar siempre en mi capacidad. Su amor, su confianza y su presencia fueron un impulso que me ayudó a no rendirme. Este logro también les pertenece.

A mi suegra, **Marcia Quezada**, porque en los primeros años, cuando todo parecía difícil, se sentó a mi lado y me ayudó a comprender lo que no podía sola. Ese gesto vive eternamente en mi corazón.

-Keydi Guadamuz.

Dedicatoria.

Dedico el presente trabajo investigativo, en primer lugar, a **Dios**, por darme la vida, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional. Su guía espiritual me permitió mantenerme firme ante cada desafío presentado durante el desarrollo de esta monografía.

A mi familia y a mi novia, por ser mi mayor motor y fuente de inspiración. Gracias por su amor, sacrificio, apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos más difíciles. Cada esfuerzo realizado también les pertenece, porque han sido parte fundamental de este logro académico.

A mis padres, por inculcarme valores, principios y la importancia de la superación personal y profesional. Gracias por creer en mis capacidades incluso cuando yo mismo dudaba.

Finalmente, me lo dedico a mí mismo, por la constancia, el esfuerzo y la disciplina demostrados para alcanzar una meta más en mi proyecto de vida profesional.

-Ernesto Soza

Agradecimientos.

Primeramente, agradecemos a **Dios** por concedernos la sabiduría, la fortaleza y la constancia necesarias para culminar satisfactoriamente esta monografía. Su guía fue fundamental durante todo el proceso de investigación, permitiéndonos afrontar cada desafío con responsabilidad y compromiso.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestras familias por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante. Su acompañamiento fue un pilar esencial que nos impulsó a continuar y a no desistir ante las dificultades presentadas a lo largo de este camino académico.

De manera especial, agradecemos a nuestra **Asesora Metodológica, MSc. Celia Xiomara Suárez Santos**, por su orientación, dedicación y valiosos aportes metodológicos, los cuales contribuyeron significativamente a la organización, el rigor y la calidad del presente trabajo.

Asimismo, agradecemos a **nuestra Asesora Científica, Lic. Cristhian María Miranda Gaitán**, por su asesoría académica, disposición y conocimientos científicos, que fueron fundamentales para el desarrollo adecuado del contenido de esta investigación.

Agradecemos también al **MSc. José Santos**, por su apoyo, acompañamiento y aportes brindados durante el proceso de elaboración de esta monografía.

De igual manera, expresamos nuestro agradecimiento a la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (**ICOMSA**) por permitir el desarrollo de la

presente investigación dentro de sus instalaciones, facilitando el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Extendemos nuestro reconocimiento a los colaboradores que participaron voluntariamente en el estudio, quienes, a través de sus experiencias, opiniones y aportes, hicieron posible la construcción de los resultados de esta investigación.

Finalmente, agradecemos a la Universidad Central de Nicaragua, por brindarnos la formación académica, los conocimientos y las herramientas necesarias para culminar nuestra carrera profesional. A todos ellos, nuestro más sincero y profundo agradecimiento.

Tema delimitado.

Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, octubre 2025 – enero 2026.

Índice de contenido.

Dedicatoria.

Agradecimiento.

Resumen.

Índice de contenido.

1.	Introducción.....	13
2.	Capitulo I. Planteamiento del problema.....	14
3.	Identificación del problema (antecedentes y contexto del problema.....	15
4.	Objetivos (General y específicos)	17
5.	Pregunta central de la investigación.....	17
6.	Justificación.....	18
7.	Limitaciones.....	19
8.	Supuestos básicos.....	20
9.	Entrada al campo. Definición del contexto de estudio.....	21
10.	Mapeo del contexto.....	23
11.	Capitulo II. Perspectiva teórica.....	25
12.	Revisión de literatura.....	25
13.	Estado del arte.....	27
14.	Perspectiva teórica asumida.....	31
15.	Capitulo III. Metodología.....	34
16.	Enfoque cualitativo asumido y su justificación.....	34
17.	Muestra teórica y sujetos de estudio.....	36

18.	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	37
19.	Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y el análisis de información.....	41
20.	Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad, confirmabilidad, transferibilidad y triangulación.....	43
21.	Resultados de la investigación.....	45
22.	Conclusiones.....	58
23.	Recomendaciones.....	59
24.	Capitulo IV. Aspectos administrativos.....	61
25.	Recursos: Humanos, materiales y financieros.....	61
26.	Referencias.....	64
27.	Anexos o Apéndices.....	65

Introducción.

El ambiente laboral constituye un elemento fundamental dentro del funcionamiento de las organizaciones, ya que influye directamente en la forma en que los trabajadores perciben su entorno de trabajo y desarrollan sus actividades cotidianas. En empresas como Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), donde la coordinación entre áreas operativas y administrativas es constante, el ambiente laboral se construye a partir de factores como las relaciones interpersonales, la comunicación interna, el liderazgo y las condiciones de trabajo.

Durante el período comprendido entre octubre 2025 y enero 2026, surgió el interés por comprender cómo el personal de la empresa percibe su ambiente laboral y de qué manera dichas percepciones se relacionan con su comportamiento dentro de la organización. Desde esta perspectiva, resulta relevante analizar el ambiente laboral no solo como un conjunto de condiciones objetivas, sino como una experiencia vivida por los colaboradores.

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, con el propósito de analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), en la ciudad de Managua. A partir de las experiencias y opiniones de los trabajadores, el estudio busca generar información que contribuya a la comprensión del entorno organizacional y a la toma de decisiones administrativas orientadas a fortalecer un ambiente laboral más favorable.

Capítulo I. Planteamiento del problema.

En la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ubicada en la ciudad de Managua, se desarrollan diversas dinámicas laborales que influyen en la forma en que el personal experimenta y valora su entorno de trabajo. Sin embargo, se desconoce cómo perciben los trabajadores el ambiente laboral y qué significado atribuyen a factores como la comunicación interna, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo durante el período octubre 2025 – enero 2026.

Aunque la empresa cuenta con una estructura organizativa y normas internas para el desarrollo de las actividades laborales, no se dispone de información cualitativa que permita comprender las percepciones, experiencias y opiniones del personal respecto a su ambiente de trabajo. Esta falta de conocimiento limita la comprensión integral del entorno organizacional desde la perspectiva de los colaboradores.

Ante esta situación, surge la necesidad de analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa ICOMSA, con el fin de comprender cómo los trabajadores interpretan su entorno laboral y cómo dichas percepciones influyen en su comportamiento cotidiano dentro de la organización. Este análisis permitirá aportar información relevante para la gestión administrativa y el fortalecimiento del ambiente laboral.

Antecedentes de la investigación.

En Nicaragua, durante los últimos años, se han desarrollado diversas investigaciones relacionadas con el ambiente laboral y su incidencia en el comportamiento y desempeño del personal en organizaciones públicas y privadas. Estos estudios constituyen un referente importante para comprender el fenómeno del ambiente laboral desde distintas perspectivas organizacionales.

Aguirre Morales (2021) realizó un estudio en la Cooperativa de Producción Agroindustrial NICARAO R.L. (COPANICARAO), correspondiente al período 2020–2021, con el objetivo de analizar el clima organizacional y su influencia en el desarrollo de las funciones del personal. La investigación, de enfoque descriptivo, evidenció que factores como el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales influyen en la percepción del ambiente laboral, destacando la necesidad de fortalecer estos aspectos para mejorar el desempeño organizacional.

De igual manera, Centeno Palacios y Madariaga Lira (2022) desarrollaron una investigación en la Alcaldía Municipal de San Sebastián de Yalí durante el primer semestre del año 2020, en la cual analizaron la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal. Los resultados señalaron que un ambiente laboral favorable contribuye a una mejor disposición y compromiso de los trabajadores, resaltando la importancia de la comunicación y el estilo de liderazgo dentro de la institución.

Asimismo, Méndez Mendoza (2023) realizó un estudio sobre el clima organizacional en la Alcaldía del municipio de Comalapa durante el período julio–septiembre 2023. Esta investigación permitió identificar percepciones del personal

respecto a diversas dimensiones del ambiente laboral, proponiendo acciones orientadas a mejorar la convivencia y el entorno organizacional.

En conjunto, estos estudios coinciden en señalar que el ambiente laboral es un factor relevante dentro de las organizaciones y que la percepción del personal juega un papel clave en su comportamiento y desempeño. Sin embargo, se diferencian en el contexto organizacional y en las variables específicas analizadas, predominando investigaciones en instituciones públicas o enfocadas en el desempeño y la motivación laboral.

En este sentido, se identifica un vacío de investigación en el análisis de la percepción del ambiente laboral en empresas del sector comercial privado, como Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), desde un enfoque cualitativo centrado en la experiencia del personal. La presente investigación busca aportar conocimiento en este ámbito, contribuyendo a la comprensión del ambiente laboral desde la perspectiva de los colaboradores.

Objetivo General.

Analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, durante el período octubre 2025 – enero 2026.

Objetivos específicos.

1. Identificar las percepciones del personal sobre las condiciones del ambiente laboral en la empresa ICOMSA.
2. Describir cómo el personal percibe aspectos del ambiente laboral relacionados con la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales.
3. Interpretar las experiencias del personal respecto al ambiente laboral y su incidencia en el desarrollo de las actividades cotidianas dentro de la empresa.

Pregunta central de la Investigación.

¿Cómo percibe el personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA) el ambiente laboral durante el período octubre 2025 – enero 2026?

Justificación.

La presente investigación se justifica, en primer lugar, desde el punto de vista académico, ya que permite profundizar en el estudio del ambiente laboral como un elemento fundamental dentro de la administración de empresas y la gestión del talento humano. Analizar la percepción del ambiente laboral desde un enfoque cualitativo contribuye a comprender las experiencias, opiniones y significados que los trabajadores atribuyen a su entorno de trabajo, aportando conocimientos relevantes para el campo de las ciencias administrativas.

Desde el punto de vista práctico, el estudio resulta pertinente para la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ya que permitirá conocer cómo el personal percibe el ambiente laboral durante el período octubre 2025 – enero 2026. La información obtenida servirá como insumo para la toma de decisiones administrativas orientadas a fortalecer la comunicación interna, el liderazgo y las relaciones interpersonales, contribuyendo a la mejora del entorno organizacional.

En el ámbito social, la investigación adquiere relevancia al considerar que un ambiente laboral favorable influye en el bienestar de los trabajadores, el compromiso organizacional y la convivencia laboral. Comprender estas percepciones contribuye indirectamente al fortalecimiento de condiciones laborales más humanas y equitativas.

Asimismo, la investigación se vincula con las líneas de investigación promovidas por la Universidad Central de Nicaragua (UCN), específicamente con el

área de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Administración, dando salida a la línea 3.3 Organización, gobierno y economía nacional. De igual manera, el estudio se articula con la línea de Gestión empresarial (31) establecida en la Política y Agenda de Investigación e Innovación del Sistema Educativo Nacional, al analizar el ambiente laboral como un factor que incide en el comportamiento del personal y en la eficiencia organizacional, contribuyendo al fortalecimiento de las prácticas administrativas y al desarrollo socioeconómico.

Limitaciones de la investigación.

La presente investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas al momento de interpretar los resultados obtenidos. En primer lugar, el estudio se desarrolla únicamente en la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ubicada en Managua, y durante el período comprendido entre octubre 2025 y enero 2026, por lo que los hallazgos no pueden generalizarse a otras empresas o sectores económicos con características organizacionales distintas.

Otra limitación se relaciona con el uso de técnicas cualitativas de recolección de información, como las entrevistas y la observación, ya que los resultados dependen de las percepciones, experiencias y disposición del personal para brindar información. Esto puede influir en la profundidad y amplitud de los testimonios obtenidos, así como en la interpretación de la información.

Asimismo, el estudio se centra exclusivamente en analizar la influencia del ambiente laboral sobre la asistencia y puntualidad del personal, sin abordar otros factores externos como situaciones personales, problemas familiares, condiciones

de transporte, salud u otros aspectos que también pueden incidir en estos comportamientos laborales.

Finalmente, la investigación se encuentra limitada por el tiempo y los recursos disponibles para su ejecución, lo cual puede restringir la cantidad de participantes y la profundidad del análisis cualitativo, sin que ello afecte la validez interpretativa de los resultados obtenidos.

Supuestos básicos de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo los siguientes supuestos básicos:

1. Se asume que el personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA) posee experiencias y percepciones propias sobre el ambiente laboral, las cuales influyen en la forma en que interpretan su entorno de trabajo.

2. Se considera que los participantes brindarán información de manera sincera y voluntaria durante el proceso de entrevistas, permitiendo obtener datos relevantes para la comprensión del fenómeno estudiado.

3. Se asume que el ambiente laboral es una construcción social que se manifiesta a través de las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las condiciones de trabajo, y que puede ser comprendido a partir de la percepción de los actores involucrados.

4. Se parte del supuesto de que el análisis de las percepciones del personal y del jefe o supervisor permitirá identificar elementos significativos del ambiente laboral dentro de la empresa ICOMSA.

Entrada al campo y definición del contexto de estudio.

La entrada al campo se desarrolló mediante un proceso formal de gestión de autorización con la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ubicada en la ciudad de Managua, con el propósito de llevar a cabo la investigación titulada “Percepción del ambiente laboral por parte del personal”. Para ello, se estableció comunicación directa con la jefatura inmediata de la organización, quien facilitó el acceso institucional, brindando las condiciones necesarias para el desarrollo del estudio dentro del entorno laboral seleccionado.

En esta fase inicial se realizaron acercamientos progresivos con el personal de la empresa, permitiendo generar un ambiente de confianza que favoreciera la apertura y disposición de los colaboradores para participar en el proceso investigativo. Se explicó de manera clara y detallada el objetivo general del estudio, su naturaleza académica y el alcance de la información solicitada, enfatizando que los datos recopilados serían utilizados exclusivamente con fines científicos y formativos.

Asimismo, se garantizó el cumplimiento de los principios éticos de la investigación cualitativa, particularmente en lo referente a la confidencialidad, anonimato y consentimiento informado de los participantes. Cada colaborador fue informado sobre su participación voluntaria, respetando su decisión de integrarse o no al estudio, sin que esto representara ningún tipo de repercusión dentro de la organización.

Como parte de la entrada al campo, también se definieron los espacios y momentos más pertinentes para la aplicación de las técnicas de recolección de datos, procurando no interferir con el desarrollo normal de las actividades laborales. En este sentido, se coordinó la realización de entrevistas semiestructuradas en horarios accesibles para los trabajadores, así como la ejecución del proceso de observación no participante dentro de las instalaciones de la empresa.

El contexto de estudio se caracteriza por ser un entorno organizacional perteneciente al sector comercial, en el cual convergen diversas dinámicas laborales relacionadas con la supervisión, el cumplimiento de funciones operativas, la interacción entre colaboradores y los estilos de liderazgo ejercidos por las jefaturas. Estas condiciones configuran un escenario propicio para analizar las percepciones que el personal construye respecto a su ambiente de trabajo.

Desde la perspectiva cualitativa asumida, la entrada al campo no solo representó un acceso físico a la organización, sino también un proceso de inmersión interpretativa en la realidad laboral de los participantes. Esto permitió comprender el fenómeno estudiado desde la experiencia directa de los trabajadores, considerando sus opiniones, valoraciones y significados atribuidos al entorno organizacional en el que se desempeñan.

En consecuencia, la adecuada gestión de acceso, la construcción de confianza con los informantes y la delimitación clara del contexto institucional constituyeron elementos fundamentales para el desarrollo riguroso de la

investigación, asegurando la pertinencia, profundidad y validez interpretativa de la información recopilada.

Mapeo del contexto.

El mapeo del contexto de la presente investigación se desarrolla en la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), ubicada en la ciudad de Managua. Esta organización se dedica a actividades del sector comercial, orientadas a la prestación de servicios y cumplimiento de metas empresariales mediante la articulación de distintos procesos operativos y administrativos. Su funcionamiento se sustenta en la participación coordinada de su capital humano, el cual constituye un elemento clave para el logro de los objetivos institucionales.

La estructura organizativa de la empresa se encuentra conformada por personal operativo y personal administrativo, quienes desempeñan funciones diferenciadas pero interdependientes. Esta configuración estructural propicia una interacción constante entre los distintos niveles jerárquicos, generando dinámicas laborales que inciden directamente en la percepción del ambiente de trabajo. En este sentido, el personal operativo se encarga de la ejecución directa de las actividades productivas, mientras que el área administrativa y de supervisión asume funciones de planificación, control y seguimiento de resultados.

Dentro del contexto organizacional se identifican relaciones jerárquicas definidas entre jefatura inmediata y colaboradores, caracterizadas por procesos de supervisión, orientación de tareas y evaluación del desempeño. Estas relaciones configuran patrones de comunicación formal e informal que influyen en la manera en que los trabajadores interpretan su entorno laboral. Asimismo, se evidencian

dinámicas de trabajo basadas en la coordinación grupal, el cumplimiento de metas, la distribución de responsabilidades y la interacción continua entre compañeros de equipo.

El ambiente laboral también se encuentra determinado por factores físicos y organizativos propios del espacio de trabajo. Entre ellos destacan las condiciones de infraestructura, iluminación, ventilación, distribución de estaciones laborales y disponibilidad de recursos materiales para el desempeño de funciones. Estos elementos tangibles inciden en la comodidad, satisfacción y percepción general que los colaboradores desarrollan respecto a su entorno.

De igual manera, el contexto está influenciado por dimensiones psicosociales tales como el estilo de liderazgo ejercido por las jefaturas, los niveles de comunicación interna, los mecanismos de resolución de conflictos y la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros. Dichos factores intangibles constituyen componentes esenciales del ambiente laboral, ya que inciden en la motivación, el sentido de pertenencia y la experiencia cotidiana del trabajador dentro de la organización.

A través del proceso de mapeo contextual se logró identificar a los principales actores involucrados en la dinámica institucional, reconociendo sus roles, funciones y niveles de interacción. Este ejercicio permitió visualizar la organización no solo desde su estructura formal, sino también desde las relaciones humanas que la configuran en la práctica diaria.

Asimismo, el mapeo facilitó la delimitación espacial y funcional del escenario de estudio, permitiendo ubicar las áreas donde se desarrollaron las técnicas de

recolección de información, tales como entrevistas semiestructuradas y observación no participante. Esto contribuyó a comprender con mayor profundidad las condiciones reales en las que se desenvuelven los trabajadores.

Desde la perspectiva cualitativa asumida, el mapeo del contexto no se limita a describir la organización, sino que busca interpretar el significado que los propios colaboradores atribuyen a su entorno laboral. Por ello, el reconocimiento de las dinámicas organizacionales, los estilos de interacción y las condiciones del espacio de trabajo resultó fundamental para contextualizar las percepciones analizadas en la investigación.

En consecuencia, el mapeo del contexto permitió construir una visión integral del escenario investigado, articulando elementos estructurales, relacionales y ambientales que inciden en la configuración del ambiente laboral. Esta comprensión holística constituye la base interpretativa para el análisis de las percepciones del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA).

Capítulo II. Perspectiva teórica.

Revisión de la literatura.

La revisión de la literatura constituye un componente esencial del marco teórico, ya que permite analizar el conocimiento científico existente relacionado con el ambiente laboral y su percepción dentro de las organizaciones. A través de esta revisión se identifican enfoques teóricos, aportes conceptuales y resultados de investigaciones previas que sustentan el desarrollo del presente estudio.

Diversos autores han abordado el ambiente laboral como un elemento determinante en la dinámica organizacional. (Chiavenato, 2019) señala que el ambiente laboral está conformado por las condiciones físicas, sociales y psicológicas en las que los trabajadores desarrollan sus actividades, influyendo en su comportamiento, motivación y relaciones interpersonales dentro de la empresa. Desde esta perspectiva, el ambiente laboral no solo responde a factores estructurales, sino también a la manera en que estos son percibidos por el personal.

Por su parte, (Robbins & Judge, 2020) plantean que el clima organizacional refleja las percepciones compartidas que los trabajadores tienen sobre su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y la cultura organizacional. Estas percepciones influyen en la forma en que los colaboradores interpretan su experiencia laboral cotidiana.

(Gary, 2020) destaca que la gestión del talento humano debe considerar el ambiente laboral como un factor estratégico para el desarrollo organizacional, ya que un entorno laboral favorable fortalece la satisfacción, el compromiso y la convivencia laboral.

En el ámbito latinoamericano, diversos estudios han señalado que la percepción del ambiente laboral se construye a partir de la interacción entre liderazgo, comunicación interna, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, elementos que influyen en la experiencia laboral del personal y en su manera de integrarse a la organización.

A pesar de la existencia de múltiples aportes teóricos sobre el ambiente laboral, se identifica la necesidad de profundizar en su análisis desde la percepción

de los trabajadores en contextos organizacionales específicos, particularmente en empresas del sector comercial privado, donde las dinámicas laborales presentan características propias.

En este sentido, la presente investigación retoma estos fundamentos teóricos para analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), contribuyendo a la comprensión del fenómeno desde la experiencia de los actores organizacionales.

Estado del arte.

En los últimos años, las investigaciones relacionadas con el ambiente laboral han cobrado mayor relevancia dentro del campo de la administración y la gestión organizacional, debido a su influencia en la dinámica interna de las empresas y en la experiencia de los trabajadores. A partir del año 2020, diversos estudios han centrado su interés en comprender cómo los colaboradores perciben su entorno laboral y de qué manera dichas percepciones influyen en su comportamiento organizacional.

En el ámbito internacional, las investigaciones más recientes han abordado el ambiente laboral desde perspectivas orientadas al bienestar del trabajador, la cultura organizacional y el liderazgo, destacando la importancia de la comunicación interna y las relaciones interpersonales en la construcción de entornos laborales favorables. Estos estudios han evidenciado que la percepción del ambiente laboral constituye un indicador clave para comprender la satisfacción, la motivación y la integración del personal dentro de las organizaciones.

En América Latina, las investigaciones han incrementado su interés en el análisis del ambiente laboral en empresas privadas y públicas, enfocándose en la experiencia de los trabajadores y en la forma en que interpretan las condiciones de trabajo, el estilo de liderazgo y la convivencia organizacional. Sin embargo, gran parte de estos estudios se han orientado a variables como desempeño laboral o satisfacción, dejando en segundo plano el análisis específico de la percepción del ambiente laboral como fenómeno central.

A nivel nacional, las investigaciones relacionadas con el ambiente laboral han sido limitadas y, en su mayoría, se han desarrollado en instituciones públicas o desde enfoques cuantitativos centrados en medición de clima organizacional. Son escasos los estudios que abordan la percepción del ambiente laboral desde una perspectiva cualitativa en empresas del sector comercial privado.

En este contexto, se identifica un vacío de conocimiento en el análisis de la percepción del ambiente laboral en organizaciones comerciales locales, particularmente en empresas como Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA). La presente investigación busca contribuir al estado del arte mediante la comprensión de las experiencias y percepciones del personal, aportando evidencia contextualizada que fortalezca el estudio del ambiente laboral dentro de la administración de empresas.

De igual manera, (García y otros, 2020) plantean que el clima organizacional constituye un sistema de percepciones compartidas que orienta la conducta laboral, influyendo en la motivación, la comunicación interna y la integración de los equipos de trabajo.

Otro elemento recurrente en la revisión de la literatura es la comunicación organizacional, identificada como uno de los componentes más influyentes del ambiente laboral (Pilligua & Arteaga, 2019). Una comunicación clara, oportuna y bidireccional facilita la coordinación de tareas, fortalece la confianza entre los niveles jerárquicos y promueve la integración del personal. Por el contrario, deficiencias en los canales comunicativos pueden generar malentendidos, conflictos interpersonales y percepciones negativas del clima organizacional.

En relación con el liderazgo, diversos estudios coinciden en que los estilos de dirección influyen directamente en la percepción del ambiente laboral. destacan que el liderazgo participativo favorece el rendimiento organizacional y la satisfacción del personal, mientras que estilos autoritarios deterioran el clima laboral y la convivencia organizacional.

En el ámbito de las habilidades directivas (Ibarra & Paredes, 2023) evidencian que la capacidad de los líderes para comunicarse, motivar y gestionar equipos incide de manera significativa en la percepción del clima organizacional dentro de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas.

Por otra parte, las relaciones interpersonales han sido señaladas como un componente clave del ambiente laboral, al configurar la convivencia cotidiana entre los trabajadores. La cooperación, el respeto mutuo y el trabajo en equipo contribuyen a generar entornos organizacionales armónicos, mientras que la presencia de conflictos, rivalidades o falta de compañerismo puede deteriorar la experiencia laboral de los colaboradores.

Desde otra perspectiva, la motivación laboral se vincula estrechamente con el ambiente laboral, dado que un entorno que promueve el reconocimiento, la participación y las oportunidades de desarrollo profesional tiende a fortalecer el compromiso organizacional. En contraste, ambientes percibidos como injustos o poco valorativos pueden traducirse en apatía, desinterés y actitudes laborales negativas.

Investigaciones recientes desarrolladas en América Latina también han evidenciado que el ambiente laboral incide en el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores. (Cordon, 2024) señala que un clima organizacional favorable contribuye al equilibrio psicosocial del personal y fortalece su desempeño dentro de la organización.

En los últimos años, la literatura científica ha enfatizado la importancia de analizar el ambiente laboral desde la percepción de los trabajadores, reconociendo que la realidad organizacional no se limita a normas o estructuras formales, sino que se construye a partir de las experiencias, significados y valoraciones que el personal atribuye a su entorno de trabajo.

En síntesis, la revisión de la literatura permite reconocer que el ambiente laboral es un fenómeno multidimensional, construido a partir de la interacción entre factores organizacionales, sociales y psicológicos. Su análisis desde la percepción del personal posibilita comprender con mayor profundidad las dinámicas internas de las organizaciones y los significados que los trabajadores atribuyen a su experiencia laboral.

Perspectiva teórica asumida.

La presente investigación se sustenta en diversos conceptos teóricos provenientes del campo de la administración de empresas, el comportamiento organizacional y la gestión del talento humano, los cuales permiten comprender la percepción del ambiente laboral desde la experiencia de los trabajadores dentro de una organización.

Desde el enfoque cualitativo asumido, el ambiente laboral es entendido no solo como un conjunto de condiciones objetivas, sino como una construcción social que adquiere significado a partir de las vivencias, interacciones y valoraciones del personal en su entorno de trabajo.

1. Ambiente laboral

(Chiavenato, 2019) define el ambiente laboral como el conjunto de condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que los trabajadores desarrollan sus actividades, las cuales influyen en su comportamiento y desempeño dentro de la organización.

(Chiavenato, 2019), en su obra *Gestión del Talento Humano*, señala que el ambiente laboral influye en la forma en que los trabajadores perciben su organización, afectando su motivación, su integración grupal y su comportamiento organizacional.

Desde una perspectiva cualitativa, el ambiente laboral no se limita a elementos tangibles, sino que se construye a partir de las percepciones y experiencias subjetivas del personal. Es decir, dos trabajadores pueden

experimentar de manera distinta un mismo entorno laboral dependiendo de sus vivencias, expectativas y relaciones dentro de la organización (Chiavenato, 2019).

2. Clima organizacional

El clima organizacional constituye la atmósfera psicológica que se vive dentro de la empresa y que es percibida por sus miembros. (Robbins & Judge, 2020) plantean que el clima organizacional refleja la forma en que los trabajadores interpretan las políticas, prácticas y procedimientos institucionales.

Un clima organizacional positivo favorece la confianza, la cooperación y la satisfacción laboral, mientras que un clima negativo puede generar conflictos, desmotivación y percepciones desfavorables del entorno de trabajo. Dentro de esta investigación, el clima organizacional se analiza como parte de la percepción del ambiente laboral, considerando que las interpretaciones del personal sobre su entorno constituyen un elemento central para comprender la dinámica organizacional, (Robbins & Judge, 2020).

3. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es el campo de estudio que analiza la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, considerando factores individuales, grupales y estructurales. Este enfoque permite comprender cómo las actitudes, percepciones, motivaciones y relaciones interpersonales influyen en la conducta laboral del trabajador (Robbins & Judge, 2020) .

(Robbins & Judge, 2020) señalan que este campo permite comprender cómo las actitudes, percepciones, motivaciones y relaciones influyen en la conducta

laboral. Desde esta perspectiva, la forma en que el trabajador percibe su ambiente laboral influye en su integración, participación y desempeño dentro de la empresa.

El análisis del comportamiento organizacional permite interpretar las percepciones del personal como expresiones de su experiencia laboral cotidiana (Robbins & Judge, 2020).

4. Motivación laboral

La motivación laboral se define como el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan al trabajador a desempeñar sus funciones con compromiso e interés, estando influenciada por factores como el reconocimiento, el liderazgo, la comunicación y las condiciones de trabajo (Gary, 2020).

5. Liderazgo y relaciones interpersonales

El liderazgo y las relaciones interpersonales constituyen dimensiones esenciales del ambiente laboral, ya que influyen en la manera en que los trabajadores perciben su entorno organizacional y desarrollan sus actividades dentro de la empresa (Chiavenato, 2019). El estilo de liderazgo incide directamente en la percepción que los colaboradores construyen sobre la organización; liderazgos participativos, comunicativos y orientados al apoyo tienden a generar percepciones positivas, mientras que estilos autoritarios o distantes pueden afectar negativamente la experiencia laboral. Asimismo, las relaciones interpersonales determinan el nivel de convivencia, cooperación y confianza entre compañeros de trabajo, influyendo en el clima organizacional y en la dinámica diaria del personal (Chiavenato, 2019)

6. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional comprende los procesos mediante los cuales se transmite información dentro de la empresa, permitiendo la interacción entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de trabajo (Chiavenato, 2019). Una comunicación clara, abierta y bidireccional fortalece la integración del personal, mientras que deficiencias comunicativas pueden generar percepciones negativas del ambiente laboral y afectar la dinámica organizacional. Dentro de esta investigación, la comunicación se analiza como un elemento que influye en la forma en que los trabajadores interpretan su entorno organizacional y construyen sus percepciones sobre el ambiente de trabajo (Chiavenato, 2019).

Capítulo III. METODOLOGÍA.

Enfoque cualitativo asumido y su justificación.

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, debido a que se orienta a comprender e interpretar la percepción del ambiente laboral desde la perspectiva de los propios trabajadores de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA). Este enfoque resulta pertinente porque permite analizar las experiencias, opiniones, significados y valoraciones que los

colaboradores atribuyen a su entorno de trabajo, elementos que no pueden ser explicados únicamente a través de datos numéricos o mediciones estadísticas.

El enfoque cualitativo se caracteriza por estudiar los fenómenos sociales en su contexto natural, priorizando la comprensión profunda de la realidad desde la visión de los actores involucrados. En este sentido, la investigación busca explorar cómo los trabajadores interpretan factores del ambiente laboral como el liderazgo, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo y la dinámica organizacional, identificando la manera en que estas dimensiones influyen en su comportamiento cotidiano dentro de la empresa.

Asimismo, este enfoque permite abordar el ambiente laboral como una construcción social, es decir, como una realidad que se forma a partir de las interacciones, percepciones y experiencias compartidas por los miembros de la organización. Desde esta perspectiva, no se pretende medir el ambiente laboral, sino comprender cómo es vivido y significado por el personal.

La pertinencia del enfoque cualitativo radica también en la flexibilidad metodológica que ofrece, permitiendo profundizar en los testimonios de los participantes, explorar temas emergentes durante el proceso investigativo y obtener información detallada sobre la realidad organizacional estudiada. Esto facilita una interpretación integral del fenómeno, coherente con los objetivos planteados en la investigación.

De igual manera, el enfoque cualitativo posibilita analizar el ambiente laboral considerando el contexto específico en el que se desarrolla, reconociendo que las

percepciones del personal están influenciadas por la cultura organizacional, las prácticas administrativas y las dinámicas propias de la empresa ICOMSA.

En consecuencia, este enfoque metodológico permite generar conocimiento contextualizado, orientado a comprender la percepción del ambiente laboral desde la experiencia de los colaboradores, aportando información relevante para la gestión administrativa y el fortalecimiento del entorno organizacional.

Muestra teórica y sujetos del estudio.

La presente investigación adopta una muestra de tipo teórica o intencional, característica de los estudios con enfoque cualitativo. Este tipo de muestra no busca representatividad estadística, sino la selección de participantes que posean experiencias, conocimientos y vivencias relevantes respecto al fenómeno de estudio, en este caso, la percepción del ambiente laboral dentro de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA).

La muestra teórica se fundamenta en el criterio de pertinencia, es decir, se seleccionan aquellos sujetos que, por su rol dentro de la organización, pueden aportar información significativa para la comprensión del problema investigado. Bajo esta lógica, la elección de los participantes se orienta a obtener diversidad de opiniones y experiencias que permitan interpretar de manera integral la realidad organizacional.

En este estudio, la muestra estuvo conformada por trabajadores de distintas áreas de la empresa ICOMSA, considerando variables como antigüedad laboral, funciones desempeñadas y nivel de interacción dentro de la organización. Esto

permitió obtener una visión amplia sobre cómo es percibido el ambiente laboral desde diferentes posiciones estructurales.

Asimismo, con fines de triangulación de la información, se incluyó la participación de un representante del nivel de supervisión o jefatura, con el propósito de contrastar la percepción del personal operativo con la visión directiva sobre el ambiente laboral. Esta estrategia metodológica fortalece la validez del estudio al permitir la comparación de perspectivas dentro de un mismo contexto organizacional.

El tamaño de la muestra no se determinó mediante criterios probabilísticos, sino a partir del principio de saturación teórica, el cual establece que la recolección de información se detiene cuando los datos obtenidos comienzan a repetirse y dejan de aportar elementos novedosos para el análisis.

En consecuencia, la muestra teórica seleccionada permitió profundizar en las percepciones, experiencias y valoraciones del personal respecto a su entorno laboral, proporcionando insumos cualitativos suficientes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Métodos y técnicas de recolección de datos.

La presente investigación adopta una muestra de tipo teórica o intencional, característica de los estudios con enfoque cualitativo. Este tipo de muestra no busca representatividad estadística, sino la selección de participantes que posean experiencias, conocimientos y vivencias relevantes respecto al fenómeno de estudio, en este caso, la percepción del ambiente laboral dentro de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA).

La muestra teórica se fundamenta en el criterio de pertinencia, es decir, se seleccionan aquellos sujetos que, por su rol dentro de la organización, pueden aportar información significativa para la comprensión del problema investigado. Bajo esta lógica, la elección de los participantes se orienta a obtener diversidad de opiniones y experiencias que permitan interpretar de manera integral la realidad organizacional.

En este estudio, la muestra estuvo conformada por trabajadores de distintas áreas de la empresa ICOMSA, considerando variables como antigüedad laboral, funciones desempeñadas y nivel de interacción dentro de la organización. Esto permitió obtener una visión amplia sobre cómo es percibido el ambiente laboral desde diferentes posiciones estructurales.

Asimismo, con fines de triangulación de la información, se incluyó la participación de un representante del nivel de supervisión o jefatura, con el propósito de contrastar la percepción del personal operativo con la visión directiva sobre el ambiente laboral. Esta estrategia metodológica fortalece la validez del estudio al permitir la comparación de perspectivas dentro de un mismo contexto organizacional.

El tamaño de la muestra no se determinó mediante criterios probabilísticos, sino a partir del principio de saturación teórica, el cual establece que la recolección de información se detiene cuando los datos obtenidos comienzan a repetirse y dejan de aportar elementos novedosos para el análisis.

En consecuencia, la muestra teórica seleccionada permitió profundizar en las percepciones, experiencias y valoraciones del personal respecto a su entorno

laboral, proporcionando insumos cualitativos suficientes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Para el desarrollo de la presente investigación, orientada a comprender la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), se emplearon técnicas de recolección de datos propias del enfoque cualitativo, las cuales permiten profundizar en experiencias, opiniones y significados atribuidos por los sujetos de estudio.

Entrevista semiestructurada

Como técnica principal se utilizó la entrevista semiestructurada, debido a su flexibilidad para explorar percepciones individuales sin limitar las respuestas a categorías rígidas. Este tipo de entrevista combina preguntas previamente diseñadas con la posibilidad de formular interrogantes emergentes en función de las respuestas del participante.

La guía de entrevista estuvo conformada por preguntas abiertas orientadas a indagar aspectos como:

1. Percepción general del ambiente laboral.
2. Relaciones interpersonales entre compañeros.
3. Estilo de liderazgo ejercido por los supervisores.
4. Calidad de la comunicación interna.
5. Nivel de motivación laboral.
6. Factores que influyen en el compromiso y desempeño.

Las entrevistas fueron aplicadas a trabajadores seleccionados mediante muestra intencional, garantizando la confidencialidad de la información y el consentimiento informado de los participantes.

Entrevista a nivel de supervisión (triangulación)

Con el propósito de fortalecer la validez de la información, se aplicó una entrevista semiestructurada adicional dirigida a un representante del nivel de jefatura o supervisión. Esta técnica permitió contrastar la percepción del personal operativo con la visión administrativa respecto al ambiente laboral existente en la organización.

La inclusión de esta fuente responde al criterio de triangulación de actores, el cual busca enriquecer el análisis mediante la comparación de distintos puntos de vista dentro de un mismo fenómeno organizacional.

Observación no participante.

Como técnica complementaria, se empleó la observación no participante, la cual consistió en la apreciación directa del entorno laboral sin intervención del investigador en las actividades del personal.

1. A través de esta técnica se analizaron elementos como:
2. Dinámica de interacción entre trabajadores.
3. Clima de convivencia laboral.
4. Formas de comunicación cotidiana.
5. Actitudes frente a normas y horarios.
6. Manifestaciones conductuales relacionadas con el ambiente laboral.

La observación permitió contextualizar la información obtenida en las entrevistas, aportando evidencias empíricas que fortalecen la interpretación cualitativa del fenómeno estudiado.

Instrumentos utilizados

Para la aplicación de las técnicas descritas se emplearon los siguientes instrumentos:

1. Guía de entrevista semiestructurada dirigida al personal.
2. Guía de entrevista semiestructurada dirigida a supervisión.
3. Ficha de observación no participante.
4. Diario de campo para registro de hallazgos.

Estos instrumentos fueron diseñados en coherencia con los objetivos de investigación y permitieron recopilar información relevante para el análisis de la percepción del ambiente laboral en la empresa ICOMSA.

Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

El proceso de recolección de datos se desarrolló de manera organizada y sistemática, siguiendo los principios éticos y metodológicos del enfoque cualitativo, con el propósito de garantizar la validez y confiabilidad de la información obtenida.

En una primera fase, se realizó la gestión de autorización institucional ante la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, con el

objetivo de informar sobre la naturaleza académica de la investigación y solicitar el permiso correspondiente para la aplicación de las técnicas de recopilación de datos.

Posteriormente, se procedió a la selección de los participantes mediante el criterio de muestra intencional, identificando colaboradores que, por su experiencia y permanencia en la organización, pudieran aportar información significativa respecto a la percepción del ambiente laboral.

Una vez definida la muestra, se coordinó con cada participante la fecha y hora para la realización de las entrevistas semiestructuradas, procurando que estas se desarrollaran en un ambiente adecuado que garantizara comodidad, privacidad y libertad de expresión.

1. Durante la aplicación de las entrevistas:
2. Se explicó el objetivo de la investigación.
3. Se solicitó el consentimiento informado de los participantes.
4. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información brindada.
5. Se permitió a los participantes expresarse libremente sobre sus percepciones y experiencias laborales.

Las respuestas fueron registradas mediante notas de campo elaboradas por los investigadores, procurando recoger de manera fiel los aportes, opiniones y significados expresados por los colaboradores.

De manera complementaria, se implementó la técnica de observación no participante dentro de las instalaciones de la empresa, en horarios laborales previamente establecidos. Esta observación permitió identificar dinámicas de

interacción, comportamientos cotidianos y elementos del ambiente laboral que enriquecieron la comprensión del fenómeno estudiado.

Finalmente, toda la información recopilada fue organizada, sistematizada y preparada para su posterior análisis cualitativo mediante procesos de categorización temática, en correspondencia con los objetivos de investigación.

Criterios de calidad de la investigación

Con el propósito de garantizar la rigurosidad científica del estudio, se aplican criterios de calidad propios del enfoque cualitativo, los cuales permiten validar la consistencia, veracidad e interpretación de la información obtenida. Estos criterios sustituyen los conceptos de validez y confiabilidad propios del enfoque cuantitativo, siendo adaptados a la naturaleza interpretativa de la presente investigación.

De acuerdo con (Hernandez Sampieri y otros, 2018), la calidad en la investigación cualitativa se sustenta en criterios de rigor metodológico que permiten asegurar la fidelidad de los hallazgos y la solidez del proceso investigativo. Entre los principales criterios se encuentran la credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad.

Credibilidad

La credibilidad se refiere al grado en que los hallazgos representan de manera fiel la realidad percibida por los participantes. Según (Creswell & Poth, 2018), este criterio implica que la interpretación del investigador debe reflejar con precisión las experiencias, significados y percepciones expresadas por los informantes.

En el presente estudio, la credibilidad se garantiza mediante:

La aplicación directa de entrevistas semiestructuradas.

La coherencia entre los datos recopilados y su interpretación.

La revisión constante de la información obtenida.

Dependencia (Confiabilidad)

La dependencia, equivalente a la confiabilidad en el enfoque cuantitativo, hace referencia a la estabilidad y consistencia del proceso investigativo. (Flick, 2018) señala que este criterio se logra cuando el procedimiento metodológico es claro, lógico y puede ser seguido por otros investigadores.

Para garantizarla, el estudio contempla:

Uso de instrumentos previamente estructurados.

Aplicación sistemática de las entrevistas.

Registro ordenado de la información mediante notas de campo.

Confirmabilidad

La confirmabilidad asegura que los resultados se fundamenten en los datos obtenidos y no en sesgos o interpretaciones subjetivas del investigador. (Tracy, 2020) afirma que este criterio busca que los hallazgos puedan ser corroborados a partir de la evidencia recopilada y del respaldo empírico del estudio.

En la investigación se garantiza mediante:

Sustento de los hallazgos en testimonios de los participantes.

Triangulación de información entre entrevistas y observación.

Análisis basado en categorías emergentes de los datos.

Transferibilidad

La transferibilidad se refiere a la posibilidad de que los resultados puedan ser comprendidos o aplicados en contextos similares, sin pretender generalización estadística. (Hernandez Sampieri y otros, 2018) explican que este criterio depende de la descripción detallada del contexto de estudio y de las características de los participantes.

Para ello, la investigación presenta:

Caracterización de la empresa objeto de estudio.

Descripción del entorno laboral analizado.

Contextualización temporal y organizacional del fenómeno.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Aplicación del instrumento: Entrevistas

Caracterización de los participantes

La entrevista fue aplicada a diez (10) técnicos operarios de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), con el objetivo de conocer su percepción sobre el ambiente laboral. La aplicación del instrumento se realizó de forma digital, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de entrevista a los técnicos operarios de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA). En primer lugar, se exponen

los resultados correspondientes a las preguntas de opción múltiple, los cuales se presentan de forma gráfica con el fin de facilitar la interpretación de las percepciones generales del personal. Posteriormente, se desarrolla el análisis cualitativo de las preguntas abiertas, a partir de la interpretación y síntesis de las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

Matriz de Reducción de Datos

Pregunta	Tecnico 1	Tecnico 2	Tecnico 3	Tecnico 4	Tecnico 5	Tecnico 6	Tecnico 7	Tecnico 8	Tecnico 9	Tecnico 10
¿Cómo describiría el ambiente laboral en la empresa ICOMSA?	Es Bueno	Lo considera bueno	Diría que muy bueno	Bueno	Buen ambiente	Muy buen ambiente entre compañeros	Diría que regular	Solo bueno	Muy buen ambiente con sus compañeros	Regular
¿Qué aspectos del ambiente laboral considera positivos en su área de trabajo?	Apoyo entre compañeros	Apoyo entre compañeros	Compañerismo	Estabilidad laboral	Estabilidad laboral	Compañerismo	Solo estabilidad laboral	Apoyo entre los compañeros	Apoyo entre compañeros	Apoyo entre compañeros
¿Qué aspectos del ambiente laboral considera que podrían mejorar?	Carga laboral	Carga laboral	La organización del trabajo	La carga laboral es mucha	Considera que carga laboral	El liderazgo para organizar actividades de trabajo	La organización del trabajo	La comunicación	Carga laboral	Carga laboral
¿Cómo percibe el trato y liderazgo de sus superiores?	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy buen trato	Excelente trato	Buen trato	Regular	Muy bueno	Bueno
¿De qué manera el liderazgo influye en su motivación diaria en el trabajo?	El liderazgo influye bastante porque cuando los supervisores explican bien el trabajo y reconocen el esfuerzo, uno se siente más motivado a cumplir con las tareas.	Influye dependiendo del trato, cuando hay respeto y apoyo se trabaja con más ganas, pero cuando solo hay presión baja la motivación.	El liderazgo motiva cuando el jefe escucha y toma en cuenta las opiniones del personal operativo.	Influye poco, ya que muchas veces el trabajo se hace por responsabilidad más que por motivación.	Influye de forma positiva cuando hay orientación clara y buen ejemplo por parte de los superiores.	Influye cuando el jefe da indicaciones claras y reconoce el esfuerzo del equipo.	Si, porque cuando no se informa bien, el personal se desmotiva.	Influye poco, ya que la motivación depende más de la necesidad de trabajar.	Influye negativamente cuando la información no llega a tiempo.	Motiva cuando los superiores trabajan de la mano con el equipo.
¿Cómo evalúa la comunicación interna entre jefes y trabajadores?	Es muy buena	Diría que bien	Buena	Buena	Buena	Muy buena comunicación	Regular	Solo Buena	Regular	Regular
¿Considera que la comunicación influye en el comportamiento del personal? ¿Por qué?	Sí, porque una buena comunicación evita malos entendidos y conflictos entre compañeros y jefes.	Sí influye, ya que cuando no se comunica bien el trabajo se generan errores y molestias.	Influye bastante porque permite organizar mejor las actividades diarias.	Sí, porque la falta de comunicación causa desmotivación y discusiones.	Influye de manera positiva cuando la información es clara y a tiempo.	Sí, porque una comunicación clara ayuda a evitar discusiones y errores.	Influye porque cuando no se informa bien, el personal se desmotiva.	Sí influye, ya que mejora la coordinación entre áreas.	Influye negativamente cuando la información no llega a tiempo.	Sí, porque permite que el trabajo se realice de manera ordenada.
¿Cómo describiría las relaciones entre compañeros de trabajo?	Llevamos una muy buena relacion.	Buena relacion.	Muy buena relacion.	Solo una buena relacion.	Buena cuando estamos de acuerdo en lo mismo.	Muy buena	Relacion normal, regular.	Buena relacion.	A veces regular, a veces hay muy buena relacion	Buena relacion.
¿Estas relaciones influyen en su disposición para cumplir con sus responsabilidades laborales?	Sí, porque cuando hay buen compañerismo se trabaja de manera más responsable.	Influyen positivamente, ya que el apoyo entre compañeros facilita el cumplimiento del trabajo.	Sí, cuando hay problemas entre compañeros se dificulta el trabajo diario.	Influyen porque un buen ambiente ayuda a cumplir mejor las tareas asignadas.	Sí influyen, ya que trabajar en un ambiente armonioso mejora el desempeño.	Sí, el compañerismo facilita el cumplimiento del trabajo.	Influyen porque el apoyo entre compañeros mejora el rendimiento.	Si, cuando hay problemas se dificulta cumplir con las tareas.	Influyen de forma positiva cuando hay respeto mutuo.	Sí, un buen ambiente laboral motiva a trabajar mejor.
¿Cómo lleva la relación laboral con sus superiores?	Llevamos una buena relacion.	Bien	Muy buena relacion.	Bien dentro de lo que cabe	Llevamos una muy buena relacion	Excelente relacion	Bien	Es buena	Buena	Regular
Desde su experiencia, ¿cómo cree que el ambiente laboral influye en el comportamiento del personal?	Influye positivamente	Influye de manera positiva	Influye de manera positiva porque nos motivamos mas.	Influye para mejorar, seria de manera positiva	Diría que influye para motivarnos, seria de manera positiva	Influye de manera positiva	Influye para bien.	Influye positivamente.	Influye de manera positiva	Influye poco en lo personal.
¿Ha vivido situaciones en las que el ambiente laboral haya afectado su actitud o desempeño?	Sí, en momentos de mucha presión laboral mi desempeño se ha visto afectado.	Si, cuando hay conflictos entre compañeros se pierde la concentración en el trabajo.	En algunas ocasiones el ambiente tenso por carga de trabajo ha afectado mi actitud laboral.	Sí, especialmente cuando hay mala comunicación o exceso de trabajo.	No directamente, pero sí he visto cómo afecta a otros compañeros.	Si, cuando hay exceso de trabajo el rendimiento disminuye.	En algunas ocasiones la presión laboral ha afectado mi desempeño.	Si, cuando hay falta de comunicación el ambiente se vuelve tenso.	No de manera directa, pero el ambiente influye en el ánimo.	Sí, cuando hay conflictos entre áreas se afecta el trabajo.
¿Qué cambios en el ambiente laboral considera que podrían mejorar el desempeño del personal?	Mejorar la comunicación entre jefes y trabajadores.	Capacitación constante y mejor trato por parte de los superiores.	Reconocer el esfuerzo del personal operativo.	Mejor organización del trabajo y distribución de tareas.	Fomentar el compañerismo y el respeto entre el personal.	Mejorar el trato entre Líderes y tecnicos	Mayor reconocimiento al esfuerzo del personal.	Mejor organización de las tareas diarias.	Fortalecer la comunicación interna.	Promover un ambiente de respeto y apoyo.

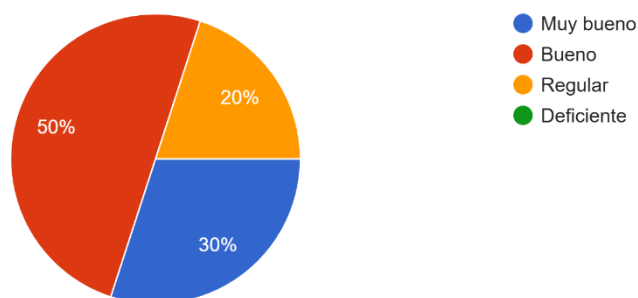
Clima organizacional

Gráfica

1.

¿Cómo describiría el ambiente laboral en la empresa ICOMSA?

10 respuestas



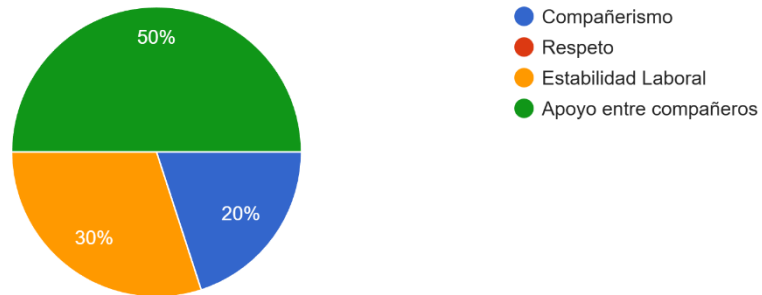
Ambiente laboral en la empresa ICOMSA

En relación con la percepción general del ambiente laboral, los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los técnicos operarios consideran que el ambiente laboral en la empresa ICOMSA es bueno, mientras que un menor porcentaje lo percibe como regular. Esto indica que, en términos generales, existe una percepción favorable del clima organizacional, aunque se identifican áreas susceptibles de mejora.

Gráfica**2.**

¿Qué aspectos del ambiente laboral considera positivos en su área de trabajo?

10 respuestas

**Aspectos positivos del ambiente laboral**

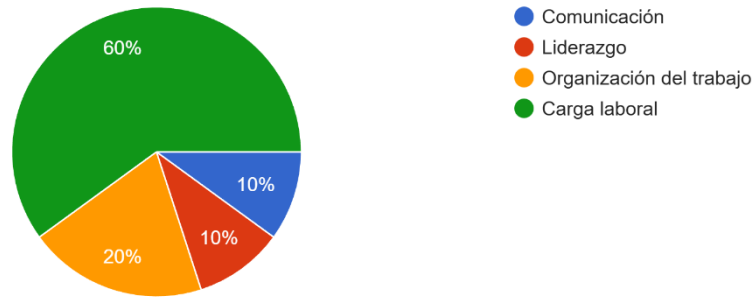
Entre los aspectos positivos del ambiente laboral, los entrevistados destacaron principalmente el compañerismo, el respeto y la estabilidad laboral, lo que refleja un entorno de colaboración entre el personal operativo.

Gráfica

3.

¿Qué aspectos del ambiente laboral considera que podrían mejorar?

10 respuestas



Aspectos del ambiente laboral que podrían mejorar

No obstante, los técnicos operarios señalaron que aspectos como la comunicación, el liderazgo y la organización del trabajo podrían mejorar, con el fin de fortalecer el ambiente laboral y el desempeño del personal.

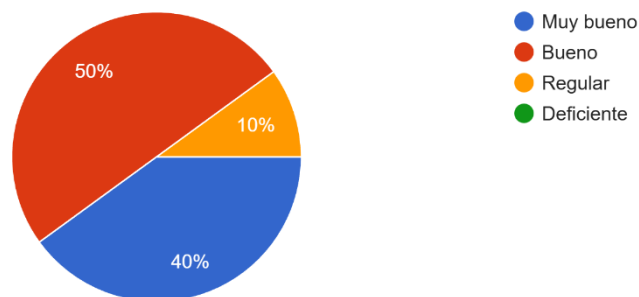
Liderazgo

Gráfica

4.

¿Cómo percibe el trato y liderazgo de sus superiores?

10 respuestas



Trato y liderazgo de los superiores

Respecto al trato y liderazgo de los superiores, los técnicos operarios manifestaron que este es percibido mayoritariamente como bueno, aunque algunos lo calificaron como regular, lo cual evidencia que el liderazgo tiene un impacto importante en la experiencia laboral del personal operativo.

En cuanto a la influencia del liderazgo en la motivación diaria, las respuestas abiertas evidencian que los entrevistados se sienten más motivados cuando existe un trato respetuoso, indicaciones claras y reconocimiento al esfuerzo. Sin embargo, algunos señalaron que la motivación disminuye cuando predomina la presión laboral o la falta de apoyo por parte de los superiores.

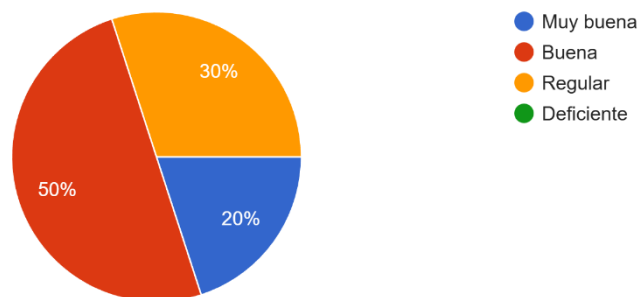
Comunicación interna

Gráfica

5.

¿Cómo evalúa la comunicación interna entre jefes y trabajadores?

10 respuestas



Evaluación de la comunicación interna entre jefes y trabajadores

Los resultados obtenidos sobre la comunicación interna entre jefes y trabajadores

indican que esta es percibida principalmente como buena y regular, lo cual demuestra que la comunicación juega un papel fundamental en la organización del trabajo y el comportamiento del personal.

De acuerdo con las respuestas cualitativas, la falta de comunicación o la información poco clara genera desmotivación, errores en las tareas y un ambiente laboral tenso.

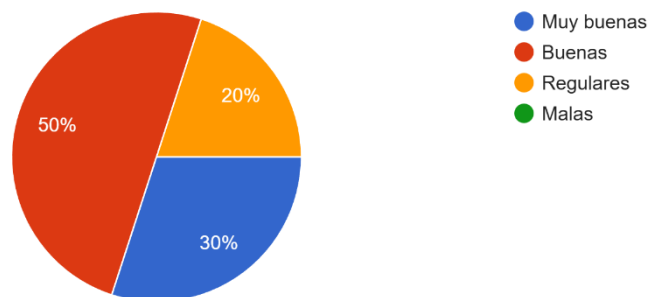
Relaciones laborales

Gráfica

6.

¿Cómo describiría las relaciones entre compañeros de trabajo?

10 respuestas



Relaciones entre compañeros de trabajo

En cuanto a las relaciones entre compañeros de trabajo, la mayoría de los técnicos operarios las describieron como buenas y muy buenas, destacando el apoyo mutuo y el compañerismo como factores clave para el cumplimiento de las responsabilidades laborales.

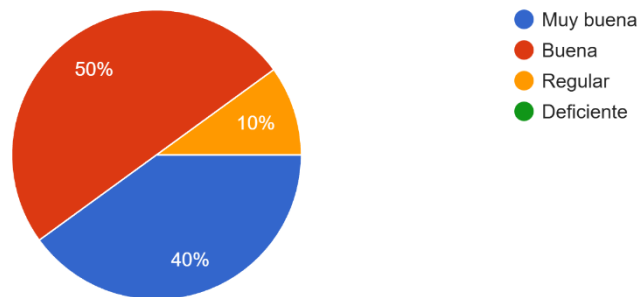
Las respuestas abiertas reflejan que un ambiente de respeto y colaboración influye positivamente en la disposición del personal para cumplir con sus tareas, mientras que los conflictos entre compañeros dificultan el desempeño laboral.

Impacto conductual del ambiente laboral

Gráfica

7.

¿Cómo lleva la relación laboral con sus superiores?
10 respuestas



Relación laboral con los superiores

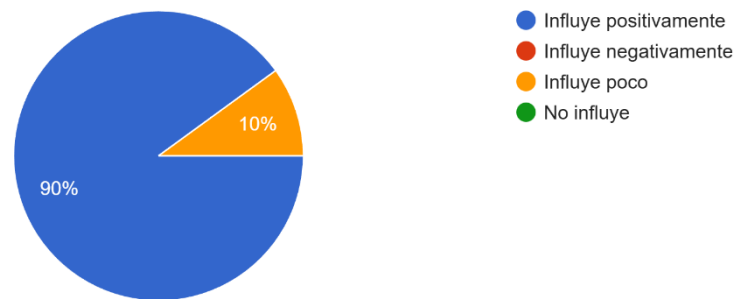
Los resultados muestran que la relación laboral con los superiores es percibida mayoritariamente como buena, aunque algunos técnicos operarios la califican como regular, lo cual refleja la importancia del trato y la comunicación en la dinámica laboral.

Gráfica

8.

Desde su experiencia, ¿cómo cree que el ambiente laboral influye en el comportamiento del personal?

10 respuestas



Influencia del ambiente laboral en el comportamiento del personal

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los técnicos operarios considera que el ambiente laboral influye positivamente en el comportamiento del personal, evidenciando que un entorno favorable contribuye a una mejor actitud y desempeño en el trabajo.

Análisis de las preguntas de respuesta larga.

Pregunta 5. Influencia del liderazgo en la motivación diaria

Las respuestas obtenidas evidencian que el liderazgo influye significativamente en la motivación diaria del personal operativo, especialmente cuando existe un trato respetuoso, orientación clara y reconocimiento del esfuerzo. No obstante, algunos entrevistados señalaron que la motivación disminuye cuando predomina la presión laboral o la falta de apoyo por parte de los superiores.

Pregunta 7. Influencia de la comunicación en el comportamiento del personal

Los técnicos operarios manifestaron que la comunicación interna influye directamente en el comportamiento del personal, ya que una comunicación clara y oportuna permite una mejor organización del trabajo, evita conflictos y mejora el ambiente laboral. Por el contrario, la falta de comunicación genera desmotivación y errores en las tareas.

Pregunta 9. Influencia de las relaciones laborales en el cumplimiento de responsabilidades

Las respuestas reflejan que las relaciones laborales influyen positivamente en la disposición del personal para cumplir con sus responsabilidades, debido a que el compañerismo y el respeto facilitan el trabajo en equipo. Sin embargo, cuando existen conflictos entre compañeros, el desempeño laboral se ve afectado.

Pregunta 12. Experiencias donde el ambiente laboral afectó la actitud o desempeño

Los entrevistados indicaron que, en algunas ocasiones, el ambiente laboral ha afectado su actitud o desempeño, principalmente en situaciones de presión laboral, conflictos internos o deficiencias en la comunicación, lo que repercute en la productividad y el estado de ánimo del personal.

Pregunta 13. Propuestas de mejora del ambiente laboral

De acuerdo con las respuestas obtenidas, los técnicos operarios consideran que mejorar la comunicación interna, fortalecer el liderazgo, reconocer el esfuerzo del

personal y optimizar la organización del trabajo son acciones clave para mejorar el desempeño del personal y el ambiente laboral.

4.X Análisis e interpretación de resultados

Con el propósito de comprender la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), se aplicaron entrevistas semiestructuradas a una muestra intencional de diez colaboradores pertenecientes a distintas áreas de la organización. La información obtenida fue analizada mediante un proceso de categorización temática, permitiendo identificar patrones comunes, percepciones compartidas y elementos diferenciadores en las experiencias de los trabajadores.

Percepción general del ambiente laboral

En términos generales, la mayoría de los entrevistados describen el ambiente laboral como positivo y estable. Expresiones como “bueno”, “estable” y “agradable” fueron recurrentes en los discursos, lo que evidencia una percepción favorable del entorno organizacional. Los trabajadores destacan la convivencia diaria, el respeto entre compañeros y la organización del trabajo como elementos que contribuyen a generar un ambiente adecuado.

Liderazgo organizacional

El liderazgo fue identificado como un factor determinante en la construcción del ambiente laboral. La mayoría de los entrevistados perciben a sus superiores como figuras de apoyo, orientación y acompañamiento en el desarrollo de sus funciones, destacando la accesibilidad y disposición para escuchar.

Comunicación interna

La comunicación organizacional emergió como una de las categorías más relevantes del análisis. Algunos trabajadores consideran que la información necesaria para desempeñar sus funciones es transmitida oportunamente, mientras que otros señalaron limitaciones en la claridad comunicativa y la retroalimentación.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales fueron valoradas positivamente. Los participantes destacan la cooperación, el compañerismo y el apoyo mutuo como elementos característicos del entorno laboral, fortaleciendo el trabajo en equipo.

Motivación laboral

Los testimonios reflejan percepciones diversas. Algunos trabajadores se sienten motivados por la estabilidad laboral y el trato recibido, mientras que otros consideran que la motivación podría fortalecerse mediante incentivos y reconocimiento al desempeño.

Factores de mejora identificados

Entre los principales aspectos de mejora se mencionan el fortalecimiento de la comunicación interna, mayor retroalimentación, espacios de participación y reconocimiento al personal ya que este es el factor número uno que los desanima.

Interpretación general

El análisis cualitativo permite interpretar que la percepción del ambiente laboral dentro de la empresa es predominantemente favorable, aunque existen oportunidades de mejora en comunicación y retroalimentación organizacional.

Conclusiones.

La presente investigación permitió analizar la percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, durante el período octubre 2025 – enero 2026, desde un enfoque cualitativo centrado en la experiencia de los colaboradores. A partir del análisis de las entrevistas y la observación realizada, se concluye que la percepción general del ambiente laboral es predominantemente favorable, destacándose elementos como el compañerismo, el respeto y la estabilidad laboral.

Se determinó que el liderazgo constituye un factor determinante en la construcción del ambiente laboral. Los trabajadores manifiestan mayor motivación y compromiso cuando perciben un liderazgo accesible, respetuoso y orientado al apoyo. No obstante, también se identificó que la presión laboral y la falta de retroalimentación pueden incidir negativamente en la motivación y en la actitud del personal.

Asimismo, la comunicación interna emergió como un elemento clave dentro de la dinámica organizacional. Cuando la información es clara, oportuna y bidireccional, favorece la organización del trabajo y el desempeño laboral. Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la claridad en

las instrucciones y el fortalecimiento de los espacios de retroalimentación entre jefatura y colaboradores.

Las relaciones interpersonales fueron valoradas positivamente por la mayoría de los participantes, quienes destacaron el apoyo mutuo, la cooperación y el respeto entre compañeros como factores que fortalecen el ambiente laboral y facilitan el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

De igual manera, se concluye que el ambiente laboral influye directamente en el comportamiento, actitud y desempeño del personal. Un entorno organizacional favorable contribuye al compromiso y a una mejor disposición hacia el trabajo, mientras que deficiencias en liderazgo o comunicación pueden afectar el estado de ánimo y la productividad.

Finalmente, desde la perspectiva cualitativa asumida, se confirma que el ambiente laboral no se limita a condiciones estructurales, sino que se construye a partir de las percepciones, experiencias y significados que los trabajadores atribuyen a su entorno organizacional, lo que permite comprender el fenómeno desde una dimensión humana e interpretativa.

Recomendaciones.

En función de los hallazgos obtenidos en la presente investigación, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral en la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA):

Se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna mediante la implementación de reuniones periódicas, espacios formales de retroalimentación y mecanismos claros de transmisión de información, con el propósito de evitar malentendidos y mejorar la coordinación de las actividades laborales.

Se sugiere promover un estilo de liderazgo participativo, basado en el respeto, la escucha activa y el acompañamiento constante al personal, favoreciendo un clima de confianza y motivación dentro de la organización.

Asimismo, se recomienda establecer estrategias de reconocimiento al desempeño del personal, tales como incentivos simbólicos, felicitaciones públicas o mecanismos de valoración del esfuerzo, con el fin de reforzar la motivación y el compromiso organizacional.

Se propone desarrollar actividades de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo que permitan consolidar las relaciones interpersonales positivas ya existentes, promoviendo la cooperación y el sentido de pertenencia institucional.

De igual manera, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral desde un enfoque cualitativo, permitiendo identificar oportunamente áreas de mejora y diseñar acciones correctivas que contribuyan al bienestar organizacional.

Finalmente, se sugiere que los resultados de esta investigación sean considerados como insumo para la toma de decisiones administrativas, orientadas a mejorar las prácticas de gestión del talento humano y a fortalecer el ambiente laboral como un elemento estratégico para el desarrollo organizacional.

Capítulo IV Aspectos administrativos.

Recursos humanos.

Para el desarrollo de la presente investigación titulada “Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, octubre 2025 – enero 2026”, fue necesaria la participación de diversos recursos humanos que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos planteados y al desarrollo metodológico del estudio.

En primer lugar, se contó con la participación directa de los investigadores responsables del proceso investigativo, quienes asumieron funciones relacionadas con la planificación del estudio, elaboración de instrumentos, aplicación de entrevistas, observación del contexto organizacional, procesamiento de la información y redacción del informe final. Su rol fue fundamental para la coordinación de cada una de las fases de la investigación cualitativa.

Asimismo, se contó con el acompañamiento académico de la asesora metodológica, quien brindó orientación en la estructuración del diseño investigativo, definición del enfoque cualitativo, selección de técnicas de recolección de datos y revisión de la coherencia metodológica del estudio. De igual manera, la asesora científica aportó conocimientos teóricos y técnicos que permitieron fortalecer el sustento conceptual de la investigación y la interpretación de los hallazgos.

Como parte esencial de los recursos humanos, se incluyó la participación voluntaria de los colaboradores de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), quienes constituyeron los sujetos de estudio. Estos participantes aportaron información relevante a través de entrevistas semiestructuradas,

compartiendo sus percepciones, experiencias y valoraciones respecto al ambiente laboral dentro de la organización.

Adicionalmente, se integró la participación de un representante del nivel de supervisión o jefatura, cuya intervención permitió desarrollar el proceso de triangulación de la información, contrastando la percepción del personal operativo con la visión directiva sobre el ambiente laboral existente en la empresa.

La interacción entre investigadores, asesores académicos y participantes permitió el desarrollo integral del estudio, garantizando la obtención de información pertinente y el cumplimiento de los criterios de rigor metodológico propios de la investigación cualitativa.

Recursos materiales.

Para la ejecución de la presente investigación fue necesario disponer de diversos recursos materiales que permitieron el desarrollo adecuado de cada una de las fases del proceso investigativo, desde la planificación hasta la presentación final de los resultados.

Entre los principales recursos materiales utilizados se encuentran los equipos tecnológicos, destacando computadoras portátiles y de escritorio, empleadas para la redacción del informe monográfico, digitalización de la información recopilada, elaboración de matrices de análisis y procesamiento de los datos cualitativos obtenidos durante el trabajo de campo.

Asimismo, se utilizaron dispositivos móviles como apoyo para la aplicación de entrevistas semiestructuradas, permitiendo el registro de información mediante

notas digitales y grabaciones de voz —cuando fue autorizado por los participantes— facilitando posteriormente la transcripción y análisis de los testimonios recopilados. Dentro de los recursos materiales también se incluyeron útiles de oficina tales como cuadernos de notas, lapiceros, hojas impresas, carpetas y formatos de entrevista, los cuales sirvieron para el registro manual de observaciones de campo, organización de documentos y resguardo de la información recolectada.

De igual manera, se emplearon programas informáticos como Microsoft Word para la redacción del documento investigativo, Microsoft Excel para la organización preliminar de datos y elaboración de gráficos de apoyo, así como herramientas digitales de consulta bibliográfica que facilitaron el acceso a fuentes teóricas necesarias para la construcción del marco conceptual.

El uso adecuado de estos recursos materiales permitió garantizar el orden, registro y sistematización de la información, contribuyendo al desarrollo eficiente de la investigación y al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Referencias.

Bibliografía

- Chiavenato, I. (2019). *Gestion del talento humano*. MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestion del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestion del talento humano*. MCGRAW-HILL.
- Cordon, O. (2024). Clima organizacional y bienestar laboral en empresas latinoamericanas. *Revista Científica de Administracion*.
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications.
- García, R., Vesga, R., & Gomez, R. (2020). *Clima organizacional: percepcion y comportamiento laboral*. Colombia.
- Gary, D. (2020). *Administracion de recursos humanos*. Pearson.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. Mexico: McGraw Hill.
- Ibarra, L., & Paredes, D. (2023). Habilidades directivas y su influencia en el clima organizacional. *Revista Iberoamericana*.
- Mendoza, M. (2023). *Analisis de el clima organizacional en la Alcaldia del municipio de Comalapa*. Alcaldia del municipio de Comalapa. Comalapa: Alcaldia de el municipio de Comalapa.
- Morales, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desarrollo de las funciones del personal en la Cooperativa de Producción Agroindustrial NICARAO R.L. (COPANICARAO), período 2020–2021*. Cooperativa de Producción Agroindustrial NICARAO R.L. (COPANICARAO), Managua. Managua: Cooperativa de Producción Agroindustrial NICARAO R.L. (COPANICARAO).
- Palacios, S., & Madariaga, L. (2022). *Incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral en la alcaldía de San Sebastian de Yali*. Alcaldia municipal de San Sebastian de Yali. San Sebastian de Yali: Alcaldia municipal de San Sebastian de Yali.
- Pilligua, L., & Arteaga, U. (2019). De igual manera, García-Rubiano, Vesga-Rodríguez y Gómez-Rada (2020) plantean que el clima organizacional constituye un sistema de percepciones compartidas que orienta la conducta laboral, influyendo en la motivación, la comunicación interna y la integrac. *Cuadernos Latinoamericanos de Administracion.*, 25-39.
- Robbins, S., & Judge, T. (2020). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2020). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2022). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Tracy, S. (2020). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa
Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, octubre 2025 –
enero 2026.**

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información cualitativa sobre las percepciones del personal respecto al ambiente laboral, considerando aspectos como liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Esta información se utilizará

estrictamente con fines académicos para la elaboración de nuestra Forma de culminación de estudios.

Guía de Entrevista Semiestructurada

Categoría de Análisis	Elementos / Subcategorías	Ítems (Preguntas)
Clima Organizacional	Percepción general y áreas de mejora	1, 2, 3
Liderazgo	Trato, influencia y motivación	4, 5
Comunicación Interna	Canales de comunicación y comportamiento	6, 7
Relaciones Laborales	Compañerismo y cumplimiento de tareas	8, 9
Impacto Conductual	Actitud y desempeño personal	10, 11, 12

INDICACIONES PARA EL ENTREVISTADO

- La participación en esta entrevista es totalmente voluntaria.

- **La información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.**
- **No existen respuestas correctas o incorrectas; se le solicita responder con total sinceridad basado en su experiencia.**
- **Se garantiza el anonimato de los participantes y el respeto al consentimiento informado.**

Preguntas de la entrevista

1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la empresa ICOMSA?
2. ¿Qué aspectos del ambiente laboral considera positivos en su área de trabajo?
3. ¿Qué aspectos del ambiente laboral considera que podrían mejorar?
4. ¿Cómo percibe el trato y liderazgo de sus superiores?
5. ¿De qué manera el liderazgo influye en su motivación diaria en el trabajo?
6. ¿Cómo evalúa la comunicación interna entre jefes y trabajadores?
7. ¿Considera que la comunicación influye en el comportamiento del personal? ¿Por qué?
8. ¿Cómo describiría las relaciones entre compañeros de trabajo?
9. ¿Estas relaciones influyen en su disposición para cumplir con sus responsabilidades laborales?
10. ¿Como lleva la relación laboral con sus superiores?

11. Desde su experiencia, ¿cómo cree que el ambiente laboral influye en el comportamiento del personal?

12. ¿Ha vivido situaciones en las que el ambiente laboral haya afectado su actitud o desempeño?

13. ¿Qué cambios en el ambiente laboral considera que podrían mejorar el desempeño del personal?

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, de manera voluntaria, acepto participar en esta entrevista para la investigación: "*Percepción del ambiente laboral por parte del personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA)*". Comprendo que la información será confidencial y que puedo retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Firma del Participante _____ **Fecha:** / / 2026

IMÁGENES ICOMSA



AREA ADMINISTRATIVA



TECNICOS

EN

REUNION



CARTA AVAL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Lic. Cristhian María Miranda Gaitán, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de **Asesor(a) Científico(a)** de la Monografía titulada: Percepción del ambiente laboral por parte del Personal de la empresa Innovación Comercial Sociedad Anónima (ICOMSA), Managua, en el período octubre 2025 - enero 2026, desarrollado por los/las estudiantes: Keydi Alondra Guadamuz Anduray, Andrés Ernesto Urbina Soza. de la carrera Administración de Empresas, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente los **instrumentos de investigación** (encuestas, guías de entrevista u otros) que serán aplicados por los/las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

Asimismo, **certifico y garantizo** que dichos instrumentos han sido elaborados conforme a los principios éticos de la investigación científica, resguardando la confidencialidad, el respeto, la voluntariedad y los derechos de las personas participantes, y que **no contravienen los reglamentos, normativas internas, lineamientos académicos ni disposiciones vigentes de la Universidad Central de Nicaragua.**

De igual forma, hago constar que los instrumentos de investigación **no vulneran las leyes de la República de Nicaragua**, ni atentan contra el orden jurídico, los derechos fundamentales, la dignidad humana, ni las disposiciones legales relacionadas con la protección de datos, la ética investigativa y el uso responsable de la información.

Asumo la responsabilidad académica y científica sobre el contenido, pertinencia y aplicación de los instrumentos de investigación autorizados, comprometiéndome a brindar el acompañamiento y seguimiento correspondiente durante el proceso de levantamiento de la información.

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, a los 28 días del mes de Enero del año 2026.

Atentamente,

Nombre del/de la Asesor(a) Científico(a)

Cargo: Docente de tiempo completo

Firma: 

Cédula: Número 001-260881-0033J

Universidad Central de Nicaragua