



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**TEMA:**

**Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la  
satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa  
Human Wellness.**

**AUTOR:**

**Ojeda Ludeña, María Cristina**

**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención  
del título de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:**

**Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**07 de septiembre del 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Ojeda Ludeña, María Cristina**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Estacio Campoverde, Mariana, Mgs.**

**Guayaquil, a los 07 del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Ojeda Ludeña, María Cristina**

**DECLARO QUE:**

**El componente práctico del examen complejo: Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa Human Wellness, previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.**

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 07 del mes de septiembre del año 2022**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_

**Ojeda Ludeña, María Cristina**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Ojeda Ludeña, María Cristina**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo: Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa Human Wellness**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 07 del mes de septiembre del año 2022**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_

**Ojeda Ludeña, María Cristina**

Guayaquil, 7 de septiembre del 2022

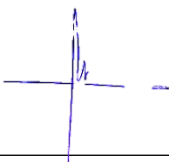
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**INFORME DE PLAGIO**

URKUND	
Documento	<a href="#">ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE TIENE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA HUMAN WELLNESS.docx</a> (D143539619)
Presentado	2022-09-02 11:42 (-05:00)
Presentado por	maria.ojeda04@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	luis.bonilla.ucsg@analysis.orkund.com
	<b>0%</b> de estas 17 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Nombre del caso:** Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa Human Wellness.

**Estudiante:** Ojeda Ludeña, María Cristina

**Docente tutor:** Lcdo. Bonilla Morán Luis Antonio, Mgs.



---

**FIRMA**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. CAMPOVERDE MARIANA, ESTACIO, MGS.**

DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. CHIQUITO LAZO, EFRÉN, MGS.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. GALARZA CAMPOVERDE, ALEXANDRA, MGS.**

DOCENTE REVISOR

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN</b> .....	3
<b>2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	3
<b>2.2 MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	3
<b>2.3 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b> .....	5
<b>2.4 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b> .....	6
<b>2.5 TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b> .....	7
<b>2.6 CLIMA LABORAL</b> .....	8
<b>2.7 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL CLIMA LABORAL</b> .....	9
<b>2.8 FACTORES QUE INCIDEN EN EL CLIMA LABORAL</b> .....	11
<b>2.9 ASPECTOS DEL CLIMA LABORAL</b> .....	12
<b>3. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS</b> .....	13
<b>3.1 PERSONAL</b> .....	13
<b>3.2 ESTRUCTURA</b> .....	14
<b>3.3 PROCESOS</b> .....	16
<b>4. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN</b> .....	18
<b>4.1 RESPONSABLES</b> .....	18
<b>4.2 RECURSOS</b> .....	19
<b>4.3 METODOLOGÍA</b> .....	20
<b>CONCLUSIONES</b> .....	21
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	22

## RESUMEN

En el presente trabajo de análisis se presentan estrategias que buscan mejorar varias problemáticas que se están dando en la organización Human Wellness. El objetivo primordial es mejorar la comunicación organizacional, fortalecer la cultura organizacional de manera que el clima organizacional y la satisfacción sean impactados de manera positiva. El clima organizacional está compuesto de factores como la comunicación, remuneración, liderazgo, condiciones de trabajo, trabajo en equipo, pertenencia y se encuentra directamente relacionado con la satisfacción laboral, es decir, un buen clima laboral tiene como resultado a sus colaboradores satisfechos. Uno de los primeros pasos para que una organización sea exitosa es que su cultura sea fuerte, la cultura determina muchos factores dentro de la organización que pueden ser determinantes a la hora de realizar el trabajo. Una cultura fortalecida y un buen clima organizacional facilitan que los colaboradores generen compromiso con la organización y no solo trabajen por sus intereses personales lo que favorece a la productividad de la organización que tiene que procurar en darle al colaborador una alta calidad de vida en el trabajo.

*Palabras clave: cultura organizacional, comunicación, satisfacción laboral, clima organizacional, estrategias, organización.*



## **ABSTRACT**

*This analysis paper presents strategies that seek to improve several problems that are occurring in the organization Human Wellness. The main objective is to improve organizational communication, strengthen organizational culture so that the organizational climate and satisfaction are positively impacted. The organizational climate is composed of factors such as communication, remuneration, leadership, working conditions, teamwork, membership and is directly related to job satisfaction, In other words, a good working climate results in your employees being satisfied. One of the first steps for an organization to be successful is that its culture is strong, the culture determines many factors within the organization that can be determining when doing the work. A strengthened culture and a good organizational climate allows employees to generate commitment to the organization and not only work for their personal interests, which favors the productivity of the organization that has to try to give the employee a high quality of life at work.*

*Keywords: organizational culture, communication, job satisfaction, organizational climate, strategies, organization.*

## 1. INTRODUCCIÓN

La organización Human Wellness es una empresa de servicios que brinda seguros de vida y ha venido liderando por muchos años por ser una empresa pionera en brindar seguros de vida. La organización tuvo buen rendimiento y crecimiento en los primeros años, pudo posesionarse en el mercado siendo reconocida por una amplia cartera de clientes y a su vez obtuvo ganancias que le permitieron recompensar a sus colaboradores favoreciendo a su ambiente laboral. Sin embargo, la organización Human Wellness ha venido atravesando varias problemáticas que se han identificado a lo largo del tiempo.

Human Wellness necesita un plan de acción que mejore la situación que está atravesando y que solucione las distintas problemáticas. Los dueños están analizando la posibilidad de vender la organización ya que no han encontrado una solución. La situación es difícil tanto para los dueños como para los colaboradores que están insatisfechos con el trabajo por lo que el índice de rotación de la organización ha aumentado mucho. Hay varias problemáticas que se han identificado como su comunicación deficiente, rotación, estructura organizacional y la cultura que se maneja en la organización que tiene influencia en la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

La cultura organizacional en una organización es la base fundamental, son aquellos valores, creencias, normas que rigen una empresa que deben ser compartidos por todos sus colaboradores. Una cultura organizacional fuerte tiene muchos beneficios, pero uno de los principales es que genera compromiso en sus colaboradores. La organización Human Wellness necesita fortalecer su cultura para que tenga un impacto positivo en el clima laboral y a su vez en la satisfacción de sus colaboradores. El presente proyecto busca brindar una solución ante las distintas problemáticas que han sido detectadas con el fin de proponer un plan de acción empleando estrategias que puedan mejorar la situación que atraviesa la organización. Las principales variables que se van a analizar son la cultura organizacional, clima laboral y la satisfacción de los colaboradores.

## **2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN**

### **2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL**

El concepto de cultura se desarrolla con el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas y de experimentos desarrollados por Elton Mayo (Naranjo, Pérez y Roque, 2009 citados por Carrillo, 2016, p.62). Elton Mayo buscó reconocer los aspectos informales y subjetivos a la realidad organizacional.

La cultura organizacional nace de las necesidades del individuo, de los mecanismos de grupo y de la influencia del liderazgo del fundador de la organización, debido que es importante mantener dicha cultura dentro de la organización, debido que posibilita detectar problemas en los grupos de trabajo. (Domínguez, 2000 citado por Rivera Porras, Carrillo Sierra, Forgiony Santos, Nuván Hurtado & Roza Sánchez, 2018, p.2)

La cultura organizacional es la base de toda organización, es la esencia, el conjunto de valores, creencias, ideologías, pensamientos que comparten todos los colaboradores de la misma organización. La cultura organizacional es lo que hace que una empresa se diferencie de otra ya que es el instintivo, algo no tangible, pero si esencial y único de cada organización y el objetivo debe ser que todos los colaboradores se comprometan y compartan la cultura de su empresa.

La cultura es el pegamento social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestadas en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado. (Gómez, O. Atúncar, C. Q., & Saravia, V., 2014, p.58)

### **2.2 MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Hay varios autores que definen a la cultura organizacional de distintas formas, es un término amplio que se ha convertido en tema primordial de las organizaciones y un tema de estudio, se presentan algunos modelos de autores que sirve para identificar el tipo de cultura que tiene cada organización. Según los autores Cameron y Quinn (2006)

la cultura es un factor crucial en la eficacia a largo plazo de las organizaciones. Tales autores sugieren que los encargados de estudiar y gestionar la cultura organizacional deben ser capaces de medir las dimensiones clave de la misma y el desarrollo de destrezas para lograr el cambio. El modelo de Cameron y Quinn es el modelo de valores en competencia que estudia la cultura y la clasifica en función de dos dimensiones: orientación y flexibilidad.

Las intersecciones de las dimensiones generan una estructura de cuadrantes de valores: 1) Enfoque interno y flexibilidad (organización familiar o clan), 2) enfoque interno, estabilidad y control (organización jerárquica), 3) enfoque externo y flexibilidad, (organización adhocrática), 4) enfoque externo, estabilidad y control (organización de mercado) (Cameron y Quinn, 2011 como se citó en Vargas, M. Sampieri, R. H., Álvarez, B., & Vargas, M., 2012 p.10).

El modelo de los autores Cameron y Quinn contiene 4 dimensiones con enfoques internos y externos los cuales son:

Clan: La organización es como una “familia” ampliada. Las “cabezas” de la organización y líderes son considerados como mentores. Su figura es paternal. La cohesión, la moral son muy importantes. El éxito es definido por la preocupación hacia los empleados, la sensibilidad hacia clientes y consumidores.

Jerárquica: La organización es un lugar de trabajo estructurado y formalizado. Los líderes se precian de ser buenos coordinadores y organizadores. El elemento concerniente a largo plazo es la estabilidad y el desempeño eficiente, así como las operaciones precisas. El éxito es definido en términos de la entrega confiable, la programación exacta y el bajo costo.

Mercado: La organización se orienta a resultados. Los líderes son guías “duros, productores y competitivos”. El elemento que mantiene unida a la organización es el énfasis por ganar. La reputación corporativa y el éxito son preocupaciones constantes.

Adhocrática: La compañía es un lugar dinámico, emprendedor y creativo. Los líderes son considerados como innovadores y tomadores de riesgos. La organización se mantiene unida por la experimentación y la innovación. El

éxito es concebido como la generación de productos y de servicios nuevos y únicos. (Cameron y Quinn, 2006 como se citó en Vargas, M. Sampieri, R. H., Álvarez, B, & Vargas, M. ,2012 p.10).

Según el modelo de los autores Cameron y Quinn, en el caso de la empresa HUMAN WELLNESS se ha identificado que la cultura que predomina es la de mercado ya que la organización está orientada a los resultados, al enfoque externo. Se analiza la competencia de manera primordial, alcanzar los objetivos y que sea la organización pionera hace que HUMAN WELLNESS sea una organización donde predomine la cultura orientada al mercado con un enfoque externo donde la base es la estabilidad y el control. A lo largo del caso se puede evidenciar como la cultura de la organización influye en la satisfacción de sus colaboradores de tal manera que el no obtener los resultados hace que la tensión en el ambiente sea evidente y afecte a sus colaboradores.

### **2.3 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional es la base de todos los procesos, es la herramienta más útil e indispensable. Estudiando la historia sabemos que sin la comunicación nada sería posible, es la manera verbal en que las personas se comunican, sirve para intercambiar ideas, adquirir conocimientos. Los seres humanos son seres sociales por naturaleza y la comunicación permite que se establezcan relaciones, se intercambie información de dos maneras oral y escrita. La comunicación es tan importante como lo expresa Bill Gates en una frase “Soy fiel creyente de que cualquier herramienta que mejora la comunicación tiene efectos profundos en términos de cómo las personas aprenden unas de otras”.

En el ámbito laboral, la comunicación organizacional es un pilar fundamental e importante en la gestión de los procesos ya que garantiza que se comuniquen los objetivos organizacionales de manera clara y precisa y estos sean entendidos por todos los colaboradores.

La comunicación en una organización es fundamental, puesto que en sus labores diarias se requiere de comunicación ya sea entre compañeros o jefes, ayuda a la mejora de procesos y a optimizar recursos dando como resultados

alta productividad, cuando la comunicación es deficiente puede empeorar los procesos o que los mismos se paralicen. (Villamarín, 2019, p.6)

La comunicación se puede dividir en tres aspectos los cuales son: el proceso social que se basa en el contacto con el cliente interno y externo entre los colaboradores, el segundo aspecto es la comunicación como una disciplina ya que se ejecutan procesos o sistemas dentro de la organización y como tercer aspecto la comunicación es un conjunto de técnicas y actividades con la búsqueda de mejorar los procesos organizacionales a través del manejo de una buena comunicación organizacional. Cabe recalcar que para que exista la comunicación se necesita la participación de dos personas que intercambian ideas, se buscan medios para informar a los colaboradores es decir los elementos de la comunicación.

## **2.4 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

La comunicación organizacional se divide en dos partes: interna y externa. La comunicación interna es aquella que se maneja con los colaboradores, las personas que trabajan de manera interna en la organización.

La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos. (Charry Condor, 2018, p.1)

La comunicación interna es el núcleo de todo, el alma y el espíritu de la organización, esta puede ser formal e informal. La comunicación formal puede ser escrita y esto abarca evaluaciones de desempeño, resultados, actualizaciones de la organización. Cabe recalcar que esta información es confidencial y se comparte con los colaboradores, no se comunica con la parte externa de la organización. Charry Condor (2018) expresa que “Sin la gestión de una sólida comunicación interna se está propenso al fracaso. Todo comunica. Se comunica al hablar, al saludar, reír, al sentarse; absolutamente toda actividad humana comunica” (p.2).

La comunicación externa es aquella que está dirigida a las personas que son ajenas a la organización, es decir, no tienen una relación laboral con la organización, por

ejemplo, clientes, proveedores, medios de comunicación, socios. La comunicación externa maneja un proceso formal y estructurado que se difunde a través de los medios formales y específicos para que el mensaje se difunda de manera correcta y llegue al público. El objetivo de la comunicación externa es compartir información, ya sean noticias de la propia empresa, así como de sus productos, servicios o comunicados en particular.

## **2.5 TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En la comunicación organizacional existen tres tipos de comunicación los cuales son: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. La comunicación descendente se enfoca en la comunicación que envía la información desde el núcleo hacia los niveles más bajos, esto quiere decir que la comunicación va desde los altos mandos hacia los subordinados. Es importante que los colaboradores estén comunicados, la organización debe darles a sus colaboradores un Feedback acerca de su trabajo esto genera satisfacción en el colaborador y favorece al clima organizacional. Por otro lado, la comunicación ascendente es la apertura que brinda la organización para que sus colaboradores puedan expresarse, es decir, se sientan con la confianza de expresar sus ideas, opiniones, sugerencias.

La comunicación ascendente es una relación directa entre los altos mandos y los colaboradores que se encuentran en niveles inferiores permitiendo que se puedan expresar, esto favorecen el desarrollo de la organización. Según lo menciona Villamarin (2019) “los directivos deben ser flexibles y mantener una comunicación ascendente para conocer afondo el estado de la empresa, de esta manera se puede realizar cambios y dar la oportunidad de que los colaboradores puedan sentirse escuchados” (p.19). La importancia de la comunicación ascendente radica en que los colaboradores que se encuentran en posiciones inferiores sienten y tienen la apertura de poderse comunicar y sentir que son importantes para la toma de decisiones. Por último, la comunicación horizontal es cuando existe información entre compañeros que se encuentran en la misma línea, es decir, en todo tipo de comunicación influye la jerarquización y la estructura organizacional.

La comunicación horizontal se enfoca en el trabajo en equipo, fomenta las relaciones interpersonales ya que se lleva a cabo entre áreas y departamentos. La mayoría de información que se da en la comunicación horizontal es espontánea y se da de forma natural sin seguir un proceso de comunicación estructurado. La comunicación horizontal tiene varios objetivos los cuales son: integración de los departamentos, coordinación de los departamentos, monitoreo continuo de los colaboradores en cuanto a sus funciones y cumplimiento del trabajo. Es importante que se resalte que la comunicación es un proceso de integración es lo que permite entablar relaciones y llevar a cabo procesos no solo en la vida laboral.

El tipo más adecuado para el trabajo en equipo y colaborativo. También es útil cuando el directivo necesita todo el apoyo de su gente, esto es, “hacer piña”. Es interesante que se fomente este tipo de comunicación ya que un buen entendimiento en este nivel permite el funcionamiento de equipos de trabajo eficaces. (Alborés, 2005, como se citó en Villamarin, 2019)

La comunicación interna de la empresa HUMAN WELLNESS se maneja con los colaboradores de una manera informal, hay ausencia de un manejo de comunicación ya se vía correo electrónico corporativo u otro medio que sea más formal. La comunicación es uno de los factores que se tiene que mejorar en la organización debido que esto ha desencadenado problemas que se ven reflejados en la productividad de la empresa. Los resultados se comunican al final de cada año en la fiesta donde todos los colaboradores están presentes y se informan acerca de los resultados de la organización con respecto a las ventas, cifras, etc.

## **2.6 CLIMA LABORAL**

El clima laboral es el conjunto de sensaciones y percepciones que los colaboradores tienen con respecto al ambiente laboral y a las condiciones de este.

El clima organizacional busca identificar y explicar la relación existente entre los diversos factores tanto físicos, psicológicos, comportamentales y de relacionamiento que se evidencian en cada una de las organizaciones y que las caracteriza y el impacto que estas tienen en la percepción y acción de los



integrantes de las instituciones con el objetivo de buscar posibles soluciones ante estos fenómenos. (Murillo Ortiz, 2014, p. 24).

El clima laboral está orientado al clima interno de los integrantes de una organización específicamente a su nivel motivacional alcanzado y sus diferentes características que propenden al buen accionar de sus conformantes. Siendo que este es positivo cuando cumple las expectativas de su satisfacción de necesidades y cuando no es negativo. (Chiavenato 2009 como se citó en Arroyo Riveros, 2018, p. 14)

## **2.7 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL CLIMA LABORAL**

Hay varios elementos que conforman el clima laboral, es decir, son elementos que impactan de manera positiva o negativa en el clima organizacional los cuales son:

**Cultura organizacional:** La cultura es la esencia de la organización, la base, el núcleo de toda la empresa, misión, visión, valores compartidos, etc. Es importante que los colaboradores estén comprometidos con la cultura de la organización, mediante este proceso los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y hacen parte de la empresa.

**Sentido de pertenencia:** Este concepto se refiere al compromiso, la identidad, en las organizaciones se desarrolla el sentido de pertenencia de manera colectiva y es responsabilidad de todos los miembros que conforman la organización.

**Liderazgo:** Es el proceso mediante el cual un individuo ejerce más influencia que otros en el desarrollo de las funciones grupales. El liderazgo es una competencia muy valorada en las organizaciones ya que se necesitan líderes que lleven a cabo el trabajo de la mejor manera y sean una guía para los otros miembros del grupo. El líder es reconocido por sus integrantes por su superioridad en las cuestiones que afectan al grupo.

**Comunicación:** La comunicación es base fundamental para las relaciones humanas, en la organización tiene un impacto importante en el clima laboral ya que si no se lleva un proceso comunicativo adecuado van a existir muchos desacuerdos entre los

miembros de la organización, los colaboradores necesitan que la organización lleve una comunicación clara y precisa, que la retroalimentación sea dada es importante para que los colaboradores se sientan incluidos y desarrollen el sentido de pertenencia.

**Participación:** La participación se refiere a las actividades que permite que los colaboradores se involucren en la resolución de problemas, el establecimiento de metas y la generación de nuevas ideas. Esto impacta de manera positiva en el clima laboral ya que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y promueve el bienestar de los colaboradores.

**Toma de decisiones:** Es un modelo para buscar soluciones a situaciones que se presentan como problemáticas o bien como recurso para realizar y ejecutar acuerdos colectivos; por tanto, va unido estrechamente a la resolución de problemas y del trabajo en equipo.

**Motivación:** La motivación es uno de los factores internos que requieren mayor atención y que son más importantes en la organización. La motivación tiene una relación estrecha con el comportamiento de las personas y con la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de su trabajo y del clima organizacional, la motivación debe ser trabajada siempre en los colaboradores porque esto beneficia la productividad de la empresa.

**Recompensa e incentivos:** Las recompensas generan un sentimiento positivo hacia el trabajo, es el reconocimiento al esfuerzo y al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Por otro lado, los incentivos para los colaboradores deben estar basados en los siguientes aspectos:

- Promover el mejoramiento de cada unidad de negocio, buscando la disminución de los costos o el aumento de los ingresos.
- Incentivar la adecuada administración y utilización de los activos vinculados con el proceso, buscando hacerlos más productivos.

**Satisfacción:** Entre las necesidades psicológicas que se deben satisfacer en un clima organizacional están: las necesidades de realizarse, identificarse con un grupo social y tener un sentido de pertenencia. El cumplimiento de estas necesidades es lo que

provoca motivación en los colaboradores, es vital que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo porque su desempeño siempre será el mejor.

**Capacitación y desarrollo del personal:** La capacitación permite el desarrollo de las competencias tanto laborales como personales de los colaboradores para que se desempeñen mejor en su tarea. La ventaja de la capacitación es mutua le sirve tanto al empleador como al empleado en su desarrollo personal y como beneficio para la organización. La capacitación tiene que estar totalmente alineada con los objetivos cambiantes de la organización, esto implica mucho de programación y planificación.

## 2.8 FACTORES QUE INCIDEN EN EL CLIMA LABORAL

Existen factores que afectan el clima organizacional y que impactan los objetivos empresariales como: la estructura, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

- Estructura. – Es la manera en que las organizaciones organizan las tareas y que tiene relación con los niveles jerárquicos.
- Responsabilidad. – Se encuentra enfocado en la autonomía con la que se deben realizar las tareas asignadas a los colaboradores de la organización, se emplea el liderazgo.
- Recompensa. – Es un reconocimiento que se realiza a los objetivos, tareas, funciones cumplidas por parte de los colaboradores. Es una forma de motivar a los colaboradores y que se incentiven en realizar el trabajo de la mejor manera.
- Desafío. – La organización debe tener apertura a que sus colaboradores tomen riesgos, desarrollar una competencia sana y permitirles que crezcan profesionalmente en la organización.
- Cooperación. – El trabajo de equipo es muy importante, que los colaboradores se apoyen para la obtención de resultados que tengan en común y que tienen impacto con la organización.
- Estándares. – Son aquellos parámetros de gestión que son definidos con pertinencia y factibilidad para ser cumplidos basados en la justicia e igualdad.

- Relaciones. –Son aquellos lazos, amistades, compañerismo que establecen los colaboradores en la organización.
- Conflicto. – Son aquellos problemas o desacuerdos que pueden darse por temas relacionados al trabajo o temas del día a día en la organización.
- Identidad. – Es el sentido de pertenencia que el colaborador siente con su organización y esto se ve reflejado en las acciones que realiza para lograr las metas organizacionales.

## **2.9 ASPECTOS DEL CLIMA LABORAL**

En el clima laboral hay varios aspectos que deben ser tomados en cuenta a la hora de analizar el clima laboral ya que estos aspectos impactan de forma positiva o negativa en el mismo y que deben analizarse, los cuales son:

- Condiciones económicas: Se presentan en situaciones de crisis económica en la organización, las situaciones de conflicto, de riesgo o de recompensas, presentarán variaciones.
- Estilo de liderazgo: Alta influencia en el clima laboral, ya que afectará las actitudes y posturas de todos los altos jefes de la institución.
- Políticas organizacionales: Las normas de la organización van a incidir en el ambiente laboral, para las relaciones empresariales y sus problemas a solucionar.
- Características de los miembros: La moda usada, edad, comportamiento, la cantidad de jefes de diferente sexo, entre otros.
- Tipo de actividad: La orientación del rubro en el que se desarrolla una empresa y su comportamiento a futuro luego de pertenecer a la organización.”

(Gibson, 1992 como se citó en Arroyo Riveros, 2018, p. 18-19)

### **3. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS**

En el caso de la empresa HUMAN WELLNESS es necesario identificar las situaciones que están desencadenando que se presenten problemáticas que en la actualidad afectan de gran manera a la organización. Se pretende mejorar la comunicación organizacional, la cultura organizacional es decir aplicar estrategias que fortalezcan la cultura de la empresa y que permitan que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa y sea esencial para que se diferencie de otras empresas. De la misma manera se pretende mejorar el clima laboral que en los últimos años ha sido afectado por la cultura, la comunicación que se maneja en la organización. En HUMAN WELLNESS existen varias problemáticas que necesitan de una solución, aplicación de estrategias que lleven a la empresa a volver a ser pionera.

#### **3.1 PERSONAL**

El capital humano en la organización es lo más importante ya que gracias al trabajo de cada colaborador se pueden lograr alcanzar los objetivos organizacionales. La organización logra crecer, ganar reconocimiento y posesionarse en el mercado gracias al trabajo de su capital humano y como se lleven a cabo los procesos.

El concepto de capital humano ha tomado gran participación para las organizaciones actuales, generando un cambio notable en el aprovechamiento de las capacidades y habilidades de cada individuo partícipe en la comunidad laboral, esto se refleja claramente en el desempeño profesional visto en cifras favorables para la organización acompañado por la satisfacción de un adecuado clima y bienestar social en el entorno. (Huertas, 2019, p.22)

En la organización HUMAN WELLNESS se ha identificado que el enfoque de las estrategias que se han venido implementando son para el cliente externo, más no para el cliente interno. La cultura que predomina es la orientada al mercado, por tanto, se han descuidado de identificar e intervenir en las problemáticas a nivel interno y en fortalecer aspectos como la cultura, la comunicación, la satisfacción de sus colaboradores. En base a esto hay que aplicar estrategias a nivel interno. El departamento de recursos humanos debe estar bien conformado, realizar

capacitaciones a los colaboradores. La comunicación se debe manejar de manera formal ya sea por el correo corporativo o en reuniones donde se realice retroalimentación de forma continua. Una de las problemáticas más fuertes de HUMAN WELLNESS es que existía una mala comunicación y el gerente general esperaba a que sea la fiesta de fin de año para comunicar los resultados en cuanto a las ventas, los ingresos y egresos, entre otros. La realización de reuniones con los jefes de los departamentos debe ser mínimo una vez al mes de esta forma se comunica la productividad del mes, problemas que se han presentado, el rendimiento de los colaboradores y posterior a esto se presentan soluciones o actividades que mejoren los inconvenientes identificados para que el próximo mes el rendimiento sea mejor.

La toma de decisiones en el caso de HUMAN WELLNESS la realiza el gerente general quien es un líder democrático participativo, es decir, permite que sus colaboradores tengan posibilidad de expresar su opinión acerca de las decisiones que hay que tomar lo cual es muy positivo para los colaboradores porque sienten el interés y que se está tomando en cuenta su opinión. En las reuniones planificadas se debe tomar en cuenta aspectos como la toma de decisiones, liderazgo, esto va a beneficiar las relaciones entre los colaboradores. De manera que, con la implementación de estrategias en el personal como las capacitaciones, manejo de una comunicación formal, reuniones planificadas para la toma de decisiones y retroalimentación a los colaboradores va a afianzar el compromiso y beneficiar la productividad de la organización.

### **3.2 ESTRUCTURA**

La estructura organizacional en una organización es muy importante y vital para llevar a cabo procesos, se trata de tener un orden, una jerarquización donde se reconocen los altos, medios y bajos mandos. Mediante una estructura organizacional se ordenan los procesos, funciones.

Las organizaciones cuentan con un esqueleto que identifica su estructura organizativa interna, de esta forma se pueden analizar como un sistema social, en el que interactúan además del recurso humano, los diferentes elementos técnicos que intervienen en sus procesos; logrando alinear el entorno, la estrategia y la propia estructura, para llevar a cabo los resultados planificados

sin descuidar las demandas en el entorno. (Cantón citado por Blanco, Vásquez, García & Melamed-Varela, 2020, p.136).

La estructura organizacional de una empresa debe ser flexible, debe tener en cuenta las necesidades de sus colaboradores y adaptación al ambiente laboral ya que se pueden presentar cambios, esto va a permitir que la cultura, la comunicación interna sean procesos que se lleven de la mejor manera. Para el autor Daft la organización es un ente de la sociedad el cual está enfocado en metas y propósitos que se encuentran regidos por actividades y procesos coordinados, armónicos y en sintonía al entorno.

Esta concepción permite ver a las organizaciones no solo como simples edificaciones, sino que están conformadas por un talento humano y las relaciones que se dan entre ellos; siendo estas mismas relaciones las que forjan la consecución de metas y es allí cuando una organización existe, no obstante, hay que interactuar con los actores que conforman el entorno organizacional como: Competidores, clientes, proveedores, entre otros. (Blanco, Vásquez, García & Melamed-Varela, 2020, p.136)

La importancia de desarrollar una estructura organizacional consiste en lograr el funcionamiento de la estrategia propuesta en el direccionamiento, independientemente de que esta sea tradicional o emergente, debido a que la organización necesita adoptar la estructura correcta. Diseñar una estructura implica asignar responsabilidades de tareas y autoridad para la toma de decisiones dentro de una organización. (Alvarado, A. N., Yañez, R. C., & Moreno, 2018, p.20)

En el caso de la organización HUMAN WELLNESS se puede identificar que existe una problemática en cuanto a la estructura organizacional de la empresa. No existe un orden, una jerarquización y este proceso no es formal por tanto los mandos medios y mandos de apoyo tenían discordias. Los cambios a nivel estructural se deben realizar de manera que existan un orden con buen manejo de los cargos, la jerarquización, las funciones de tal manera que los procesos se manejen de la mejor manera. La empresa HUMAN WELLNESS debe contar con una estructura organizacional flexible de manera que los colaboradores tengan claro cuál es la jerarquización de la empresa con el fin de facilitar la comunicación, quienes son los superiores y se establezcan relaciones directas.

La estructura organizacional de la empresa HUMAN WELLNESS va a favorecer en que el colaborador tenga claro si puede hacer carrera en la organización, es decir, si va a tener la oportunidad de crecimiento en la misma de manera que no va a pensar en irse a la competencia. El índice de rotación de la organización es uno de los problemas que presenta, se debe afianzar el compromiso de los colaboradores, presentar planes de carrera que ayuden a los colaboradores a esforzarse más para escalar y ocupar un mejor puesto esto va a generar que los colaboradores potencien sus capacidades y habilidades desarrollando una competencia sana en donde puedan ocupar un puesto mejor.

Las modificaciones en la estructura organizacional de la empresa HUMAN WELLNESS deben realizarse de manera inmediata para mejorar la ejecución de los procesos. Los beneficios se verán reflejados en la comunicación ya que será más directa y precisa, el clima laboral, la respuesta ante los posibles cambios que se puedan dar será mejor y la satisfacción de los colaboradores al ver que la ejecución del trabajo es más ordenada.

### **3.3 PROCESOS**

Las estrategias que se proponen para la organización HUMAN WELLNESS son varias en cuanto a los subsistemas de recursos humanos, se pretende mejorar y trabajar en conjunto con el capital humano de manera que se objetan los resultados que se esperan y cabe recalcar que estas estrategias pueden ser aplicadas sin ningún costo ya que la organización no cuenta con dinero.

Es necesario crear oportunidades y ambientes laborales en los cuales los trabajadores puedan ser productivos, teniendo en cuenta que la productividad hace referencia a que el rendimiento de una unidad de trabajo debe funcionar al de sus capacidades, independientemente de la forma en que se emplee. Razón por la cual, se deben desarrollar estrategias para la gestión del recurso humano de forma conjunta a otras estrategias de la organización. (Bohórquez-Castellanos, J. J., Porras-Díaz, H., Sánchez-Rivera, O. G., & Mariño-Espinel, 2018, p.255).



**Cambios en la cultura organizacional:** Desde el proceso de reclutamiento y selección, a los colaboradores nuevos hay que darles la debida inducción comunicándoles la misión, visión, valores de la organización. La cultura debe ser transmitida de manera que se genere un compromiso por parte del colaborador a realizar el trabajo de la mejor manera. Se debe realizar un manual de inducción que contenga todos estos contenidos importantes para ser transmitidos.

**Plan de comunicación formal:** Los canales de comunicación deben ser formales, es decir, el uso de un correo electrónico corporativo donde se puedan comunicar los colaboradores de una manera más ordenada y segura. Es recomendable que se utilicen los canales de comunicación formales de manera que los colaboradores sepan que la información es oficial y no existan rumores. La organización puede utilizar carteleras con mensajes que contengan frases motivacionales, donde se coloque información que llame la atención del cliente externo, etc.

**Reuniones periódicas para el monitoreo y seguimiento del trabajo** de cada uno de los colaboradores, con esto se pretende tener la certeza de cómo están realizando el trabajo, las dudas, inconvenientes, dificultades, etc. La retroalimentación constante es fundamental para los colaboradores esto evitará que se presenten problemas acerca de cómo realizar el trabajo ya que tendrán claro lo que se espera de cada uno y las directrices que necesitan para llevar a cabo los procesos satisfactoriamente.

**Capacitaciones:** Los colaboradores deben ser capacitados, en el caso de HUMAN WELLNESS al ser una empresa que se dedica a la venta de seguros, los colaboradores deben estar actualizados en cómo avanza el mercado, finanzas, etc. Reforzar conocimientos y desarrollar habilidades y capacidades en cuanto al servicio al cliente, la persuasión. En la actualidad, el internet se ha apoderado de todo es por esto que los colaboradores deben estar actualizados en las nuevas tecnologías e incentivar a que exploten el mayor potencial en redes sociales subiendo contenido de calidad que atraiga a más clientes. Los colaboradores deben tener la capacidad de manejar la tecnología para llegar a captar clientes, esto sin duda beneficiará a la organización.

**Manuales de funciones y descripciones de cargo:** La organización HUMAN WELLNESS necesita contar con manuales de funciones esto con la finalidad de tener en claro cada aspecto del puesto de trabajo de esta manera los colaboradores tendrán claridad acerca de sus funciones y las competencias que deben tener y desarrollar. Así

mismo, la organización se verá beneficiada ya que al realizar un proceso de selección van a tener claro el perfil del puesto, por lo que ya sabrán que perfil es el más adecuado y contarán con personal capacitado.

#### **4. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN**

##### **4.1 RESPONSABLES**

El departamento de recursos humanos tiene un papel fundamental en la implementación de las estrategias propuestas, en el caso de la organización HUMAN WELLNESS solo tiene a cargo del departamento a una persona por lo que el comité de la empresa y el gerente general deben ser parte de los responsables de llevar a cabo las estrategias. La organización HUMAN WELLNESS no cuenta con el capital para contratar a más personal por lo que una contratación no es la solución. La finalidad es que los colaboradores se comprometan a que la empresa vuelva a ser pionera trabajando en conjunto por el mismo objetivo, es decir, motivar al trabajo en equipo. El comité de la empresa debe realizar toma de decisiones en cuanto al momento donde se van a empezar a implementar los cambios, la comunicación con los colaboradores será fundamental ya que se necesita la disposición de cada uno para que la implementación de estrategias sea un éxito.

Los procesos que se van a llevar a cabo tendrán como principal responsable a la persona encargada del departamento de recursos humanos, sin embargo, se formarán grupos de trabajo conformados por colaboradores que estén capacitados para ayudar a otros colaboradores. Las capacitaciones serán realizadas por los colaboradores más preparados y que cumplan con variables como conocimientos técnicos, antigüedad, disposición, liderazgo, etc. Esto con el fin de trabajar con el capital humano que se encuentra en la organización sin la necesidad de contar con personas del exterior. La fuerza de trabajo debe ser mejor distribuida de manera que los manuales de funciones tienen un papel fundamental, los cuales se encargarán de hacer tanto el departamento de recursos humanos con los jefes de los departamentos.

## 4.2 RECURSOS

Los recursos que serán utilizados en la mayor parte del proceso y como herramienta fundamental son los tecnológicos y el talento humano, recordando que la organización HUMAN WELLNESS no cuenta con el capital para poder realizar cambios que impliquen realizar gastos económicos. Las estrategias que van a ser implementadas han sido propuestas teniendo en cuenta este punto muy importante el cual es el capital ya que no se puede contratar una consultora, no se puede realizar estudios de mercado, etc. Hoy en día la tecnología permite que se puedan realizar excelentes acciones que lleven a que las organizaciones funcionen de mejor manera por ejemplo la mejora de la comunicación. El cuidado del clima laboral es importante en todo este proceso ya que se necesitan espacios que sean confortables para los colaboradores, detalles que incentiven al colaborador y favorezcan a su comodidad.

Las capacitaciones deben realizarse en un espacio donde permita que los colaboradores estén cómodos y concentrados para todo el tiempo que dure la capacitación. La sala debe contar con aparatos electrónicos que permita usar la tecnología para reproducir los contenidos audiovisuales como videos, diapositivas, etc. En las capacitaciones se tratarán temas como la cultura, la comunicación, la satisfacción laboral y el encargado del departamento de recursos humanos será el responsable exponer estos temas. Los principales recursos que serán utilizados son los tecnológicos y humanos. El uso de plataformas digitales como Instagram, Facebook ayudará a que la organización sea más conocida y llegue a captar nuevos clientes.

Algunos colaboradores van a crear contenido para redes sociales, principalmente los que conforman el departamento de marketing. Esto va a ayudar a la publicidad sin necesidad de hacer grandes inversiones de dinero, la creatividad es fundamental. Los colaboradores pueden usar plataformas que permitan realizar contenido de manera creativa y llamativa a los clientes. La organización HUMAN WELLNESS necesita actualizarse y utilizar la tecnología, el internet y sacar el mayor potencial para tener un mayor impacto en las personas.

### 4.3 METODOLOGÍA

El autor Chaves (2018) expresa que “La metodología mixta es formalmente definida aquí como la utilización de los métodos cuantitativos y cualitativos en una investigación social. Una característica clave de la investigación de métodos mixtos es su pluralismo metodológico” (p. 165). Esta metodología lo que hace es combinar los dos métodos, unir las fortalezas con el fin de que beneficie la investigación. “Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una visión completa del fenómeno a estudiar” (Chaves Moreno, 2018, p.166)

La metodología que será utilizada para el proyecto tendrá el enfoque cualitativo y cuantitativo es decir una metodología mixta. La recolección de datos se hará por medio de entrevistas donde se puedan detectar las problemáticas que perciben los mismos colaboradores. Los entrevistados serán los jefes de los departamentos y el gerente general. Las entrevistas son semi estructuradas, es decir, serán conversaciones abiertas que permitan donde se recojan datos acerca de las problemáticas presentadas y las posibles soluciones que cada uno pueda proponer. La elaboración de los manuales de cargos y descripciones de puestos serán realizados con la recolección de datos y se establecerán las funciones, tiempos, capacidades y habilidades que requiere el puesto.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Chaves Moreno, 2018, p.169)

A los colaboradores se les realizará encuestas de manera constante para evaluar su satisfacción y adaptación a los cambios que se irán realizando, es de vital importancia tener datos cuantitativos acerca de las estrategias que serán implementadas. Los cuestionarios serán aplicados para beneficio de los colaboradores y de la organización, los datos servirán para detectar problemáticas a tiempo y así proponer soluciones y estrategias de mejora.

## CONCLUSIONES

En conclusión, la cultura organizacional tiene una gran influencia en la satisfacción de los colaboradores y en el clima laboral. La cultura de una organización debe estar fortalecida y ser transmitida a todos los colaboradores de manera que se genere un compromiso y un sentido de pertenencia. Es importante recalcar que la cultura es la esencia de una organización y lo que la diferencia de otras empresas, es como el distintivo que permite que no sea igual a las demás. Los colaboradores deben tener en claro la cultura de su empresa y trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos institucionales. La cultura y la satisfacción son bases fundamentales de toda organización, la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a su trabajo y esta se encuentra influenciada por las condiciones ambientales del trabajo, las características de su puesto, las relaciones laborales, entre otros.

La organización HUMAN WELLNESS debe asumir y adaptarse a los cambios propuestos para posicionarse nuevamente en el mercado como una de las mejores empresas de seguros. La cultura va a fortalecerse con la implementación de estrategias que beneficiará todos los subsistemas de los que está encargado el departamento de recursos humanos, es decir, la comunicación, la satisfacción de los colaboradores, el clima organizacional. La implementación de estrategias y los cambios que se van a realizar fomentará el trabajo en equipo de manera que las relaciones se afianzarán con el fin de que esto impulse a que los colaboradores se sientan más cómodos en su ambiente laboral. De la misma forma se busca que los colaboradores se desarrollen profesionalmente, aprendiendo, actualizándose.

El éxito de las estrategias que fueron propuestas depende que sean implementadas de la manera correcta, el monitoreo es fundamental ya que se debe dar un seguimiento y retroalimentación constante a los colaboradores para poder detectar las falencias y así mismo poder reconocer cuando están realizando un buen trabajo. El liderazgo es fundamental, los colaboradores deben reconocer a un líder que los guíe, oriente en todo el proceso. Las organizaciones en muchas ocasiones sienten temor a los cambios y surge la incertidumbre de que, si realmente los colaboradores van a poder llevar un proceso de cambio de la mejor manera, lo importante es transmitirles seguridad, estar en constante monitoreo, así como retroalimentación y un buen líder.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, R. A. (2019). *La importancia del capital humano en la organización* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).
- Alvarado, A. N., Yañez, R. C., & Moreno, C. D. G. (2018). Conceptos para entender la innovación organizacional. *Revista de la SEECI*, (45), 87-101.
- Arroyo, R. (2020). Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la financiera uno tarjetas Oh Sede Huancayo, 2018.
- Bohórquez-Castellanos, J. J., Porras-Díaz, H., Sánchez-Rivera, O. G., & Mariño-Espinel, M. C. (2018). Planificación de recursos humanos a partir de la simulación del proceso constructivo en modelos BIM 5D. *Entramado*, 14(1), 252-267.
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2732>
- Carrillo, Á. P. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias administrativas*, 4.
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Chaves, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social. 1ª ed. en español. Machala: UTMACH, 2018. p. 164-184
- Gómez, O. T., Atúncar, C. Q., & Saravia, V. B. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial data*, 17(2), 56-66.
- Gonzáles-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200-214.
- Murillo, R. (2014). Estudio de la comunicación organizacional y su inferencia en el clima laboral: diseño de un manual de servicio de consultoría sobre

comunicación organizacional para empresas financieras. Obtenido de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2440>

Rivera, D. A., Carrillo, S. M., Forgiony, J. O., Nuván, I. L., & Rozo, A. C. (2018).

Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables.

Vargas, M. D. L. E. G., Sampieri, R. H., Álvarez, B. E. V., & Vargas, M. H. C. (2012).

Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores en Competencia. *Estudios*, 2, 9-29.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ojeda Ludeña, María Cristina**, con C.C: 0929305084 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa Human Wellness** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **07 de septiembre de 2022**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Ojeda Ludeña, María Cristina**

C.C: **0929305084**





## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la incidencia que tiene la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral en la empresa Human Wellness.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Ojeda Ludeña, María Cristina		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcdo. Bonilla Morán, Luis Antonio, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	07 de septiembre de 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	23
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Cultura Organizacional, Comunicación Organizacional, Clima Organizacional.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Cultura organizacional, comunicación, satisfacción laboral, clima organizacional, estrategias, organización.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>En el presente trabajo de análisis se presentan estrategias que buscan mejorar varias problemáticas que se están dando en la organización Human Wellness. El objetivo primordial es mejorar la comunicación organizacional, fortalecer la cultura organizacional de manera que el clima organizacional y la satisfacción sean impactados de manera positiva. El clima organizacional está compuesto de factores como la comunicación, remuneración, liderazgo, condiciones de trabajo, trabajo en equipo, pertenencia y se encuentra directamente relacionado con la satisfacción laboral, es decir, un buen clima laboral tiene como resultado a sus colaboradores satisfechos. Uno de los primeros pasos para que una organización sea exitosa es que su cultura sea fuerte, la cultura determina muchos factores dentro de la organización que pueden ser determinantes a la hora de realizar el trabajo. Una cultura fortalecida y un buen clima organizacional facilitan que los colaboradores generen compromiso con la organización y no solo trabajen por sus intereses personales lo que favorece a la productividad de la organización que tiene que procurar en darle al colaborador una alta calidad de vida en el trabajo.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0989740656	E-mail: cristina_ojeda13@hotmail.com maría.ojeda04@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2209210 ext. 1413 - 1419		
	<b>E-mail:</b> sofia.carrillo @cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			