

Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional

Cultura organizacional y Bienestar laboral

(Estudio realizado en una institución pública, con colaboradores del departamento de Gestión Institucional y Recursos Humanos Quetzaltenango)

Tesis

Presentado al Consejo de la Facultad de Humanidades

Por

Natalia Cordero Giordano

Como requisito previa a optar el título de
Psicóloga Industrial/Organizacional

En el grado de
Licenciada

Quetzaltenango, marzo de 2022.

INDICE

RESUMEN	1
I. INTRODUCCION	2
1.1. Cultura organizacional	9
1.1.1 Definición.....	9
1.1.2 Culturas organizacionales tóxicas.....	10
1.1.3. Mirada sobre la cultura organizacional	12
1.1.4. Niveles de cultura organizacional.....	14
1.1.5. Aproximación a la cultura organizacional	16
1.1.6. Medición de la cultura organizacional	17
1.1.7. Culturas organizacionales inspiradoras.....	19
1.1.8. Impacto en la cultura organizacional	20
1.2. Bienestar laboral	22
1.2.1. Definición.....	22
1.2.2. Liderazgo en el bienestar laboral.....	23
1.2.3. Bienestar laboral agradable	24
1.2.4. Beneficios del bienestar laboral.....	26
1.2.5. Bienestar laboral integral	27
1.2.6. Bienestar laboral sostenible en el trabajo	29
1.2.7. Inteligencia emocional al servicio del bienestar laboral	31
1.2.8. Calidad de vida para el bienestar laboral	33
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1. Objetivos.....	36
2.1.1. Objetivo general.....	36
2.1.2. Objetivos específicos	36

2.2. Variables o elementos de estudio	36
2.3. Definición de variables	36
2.3.1. Definición conceptual de las variables o elementos de estudio	36
2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio	37
2.4. Alcances y límites	37
2.5. Aportes	38
III. METODO	39
3.1. Sujetos	39
3.2. Instrumento	39
3.3. Procedimiento	40
3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	41
IV. INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	43
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS	63

RESUMEN

La cultura organizacional tiende a ser un conjunto de hábitos, creencias y valores dentro de una organización por ello la presente investigación busca determinar cómo promueve la cultura el bienestar laboral de los colaboradores, y así obtener un resultado específico que facilite la comprensión de los resultados al momento de finalizar los estudios. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los trabajadores de una institución pública.

El trabajo de campo se llevó a cabo con una muestra de 45 colaboradores entre las edades de 20 y 60 años, hombres y mujeres, toda la población pertenece a una institución pública del departamento de Quetzaltenango. Para medir las dimensiones de la cultura organizacional y bienestar laboral se utilizó una escala de Likert, las categorías de respuesta fueron útiles para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación. La investigación realizada es de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo, con el método estadístico de fiabilidad significación de medias lo cual contribuyó a identificar que la cultura organizacional que se maneja en la institución pública no promueve el bienestar laboral en los colaboradores debido a que a pesar que si existe un buen manejo de la ética no todos los empleados sienten que los superiores confían en el desempeño y el clima laboral es poco agradable, debido a esto se recomienda crear espacios de convivencia para mejorar las relaciones interpersonales entre todo el personal, así también delegar funciones con mayor responsabilidad y fomentar la confianza en el colaborador.

Palabras clave: Cultura, organizacional, institución, bienestar, laboral, colaborador, relación.

I. INTRODUCCION

La cultura organizacional son todas las creencias, percepciones, actitudes, valores, hábitos, tradiciones y así mismo la manera de interactuar dentro de los grupos existentes en todas las organizaciones. Es fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos dentro de una organización, así mismo influye en los resultados de esta a corto, mediano y largo plazo. Al carecer de la misma afecta las conductas de los empleados, ellos necesitan cumplir con el rol esperado para optar por un bienestar que hace que los individuos, creen sinergia con los valores y quieran corresponder con lo requerido. Existen muy pocas empresas y organizaciones en Guatemala que cuenten con una cultura organizacional adecuada, y que así mismo le den la importancia correspondiente. Por tanto, esto genera una baja estabilidad en el bienestar laboral y hace que los resultados de los colaboradores no sean eficaces, tanto para la organización, como para la calidad de vida de estos.

Se generan problemas hacia los colaboradores al carecer de una cultura organizacional y esto crea un desbalance en el bienestar laboral, en donde se presentan condiciones inadecuadas y falta de interés por los mismos. De esta manera el rendimiento laboral es bajo y las condiciones pueden afectar la productividad en el trabajo. Es importante llegar a conocer distintos estudios y aportes que se han realizado alrededor de la cultura organizacional y el bienestar laboral desde el punto de vista de diferentes autores y así enriquecer la investigación con los fundamentos teóricos que esclarezcan los aspectos principales y relevantes del tema a indagar.

El objetivo de esta investigación consiste en determinar cómo la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los trabajadores de una institución pública. Si en realidad cuentan concretamente con un manejo adecuado de la misma. Así mismo, medir cuales son las acciones de la cultura organizacional que prevalecen en los colaboradores, si ellos cuentan con una cultura

organizacional definida y estable. También delimitar los diferentes tipos de bienestar laboral que una institución puede proporcionar a los colaboradores dentro de la organización, ya que así se podrán identificar de una manera más concreta las necesidades que se presenten en la institución. Por último, identificar el desbalance del bienestar laboral dentro de la organización, cuáles son las causas y que generan aspectos y efectos negativos dentro de la misma.

Con respecto a las variables, es importante llegar a conocer distintos estudios, opiniones y aportes que se han realizado alrededor de la cultura organizacional y el bienestar laboral, desde el punto de vista de diferentes autores, y así de esta manera enriquecer la investigación con los fundamentos teóricos que esclarezcan los aspectos principales y relevantes del tema a indagar.

Reyes et al. (2019) en el artículo titulado La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para el estudio, de la revista estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina, página electrónica Vol.7 del mes de septiembre, menciona que la cultura organizacional es parte constitutiva, esencial y de la propia naturaleza de la organización, no es estática, es de naturaleza dinámica y fluctúa en función de múltiples factores, al ser los más representativos aquellos relacionados con la dirección, las diferentes subculturas que emergen, las condiciones macroeconómicas y sociales en las que se inserta la organización y los elementos discursivos que contribuyen a generar un sentido de identidad determinado.

Es por ello por lo que se puede considerar que la cultura organizacional encierra un sistema de significados compartidos por los miembros de la organización, los cuales son el resultado de una construcción social constituida a través de símbolos y como tal deben ser interpretados. Dichos símbolos se encuentran determinados por el conjunto de normas, creencias, expectativas, mitos, valores, estilos de liderazgo, tipo de diálogo que se establece y que los individuos lo van a

incorporar en la práctica cotidiana dentro de la organización como el modo, más o menos correcto, de ser y de actuar dentro de ella.

Rivera et al. (2018) en el artículo titulado Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables, de la revista Espacios, que aparece en la página electrónica Vol. 22 del mes de marzo, explica que la cultura organizacional ha sido un tema controversial para múltiples autores e investigadores, puesto que, existen variaciones teóricas entre el concepto e importancia. Así mismo, la forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización.

Es gracias a esto, que el individuo crea la propia personalidad, así como también lo hacen las organizaciones, quienes desarrollan una identidad única conocida como cultura organizacional, la cual está influenciada por las experiencias, las historias, las creencias y las normas compartidas que caracterizan a la organización.

Calderón (2013) en la tesis titulada La cultura organizacional en la estabilidad laboral, estudio realizado en Lubricantes La Calzada S.A. de la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la estabilidad laboral, en Lubricantes la Calzada S.A. La muestra utilizada fue de personas de recursos económicos de clase media, hombres que oscilan entre las edades de 22 a 68 años, en la mayoría profesan la religión cristiano-católica, al igual que el mayor porcentaje de ellos son casados y con niveles académicos de enseñanza media y algunos cursos universitarios.

La investigación fue de tipo descriptivo y se utilizó el método de significación y fiabilidad de la correlación acompañado de la fórmula de rotación de personal. Se utilizó una escala de Likert y la fórmula de rotación de personal que son datos que se recopilan para encontrar la fluctuación de

personal dentro de una empresa fórmula. Realizada la investigación se percibe que la cultura organizacional que maneja la empresa no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, al provocar inestabilidad en el rendimiento individual al ser deficiente el rendimiento de las labores del puesto. Por tanto, realizar mediciones de la cultura organizacional en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano, al innovar con nuevas ideas, esto ayudara fortalecer el ambiente laboral, al alcanzar las metas necesarias para el crecimiento de la organización.

Mairén (2011) en la tesis titulada Propuesta metodológica para el estudio e intervención de la cultura organizacional, de la Universidad San Carlos de Guatemala., cuyo objetivo fue establecer la funcionalidad de una propuesta metodológica para el estudio e intervención de la cultura organizacional, en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala.

La muestra utilizada fue la totalidad de funcionarios y empleados de la SAT en toda la república, que suman más de tres mil quinientas personas. La investigación fue de tipo descriptivo; se utilizó el método deductivo para la contextualización del tema; el diagnóstico es de tipo censal y se realizó a través de la técnica de la encuesta, se comprobó que la metodología propuesta, esto con una combinación de la herramienta de diagnóstico del enfoque sociológico de la cultura de los profesores Goffee & Jones y la herramienta de análisis organizacional y comportamental desarrollada por el licenciado Armando Melgar Retolaza proporcionan resultados congruentes y complementarios para el efectivo estudio de la cultura. Previo a utilizar la metodología propuesta, se recomienda realizar un proceso de adecuación de las herramientas a las necesidades y características de la organización en la que se pretenda gestionar la cultura.

Villagrán (2021) en el artículo titulado La cultura organizacional, de la revista EBC, revista electrónica, menciona que siempre es importante definir el concepto de cultura organizacional

antes de hablar de ello, para así llegar a comprender el impacto que está tiene dentro de una organización. Se puede mencionar según ciertos criterios personales que la cultura organizacional es un sistema distinguido entre los miembros que distingue una organización de otras. Se habla de una serie de elementos que actúan de manera conjunta para mantener vivos esos criterios.

Lo primero que se debe definir es el eje rector de cualquier organización, es decir, como la empresa quiere ser reconocida al exterior. Se refiere entonces a ciertas características con las que desea ser identificada la organización. En estas características radican los criterios, los cuales se construyen desde los valores, las creencias, los hábitos, y prácticas que generen valor a la gestión de la empresa. Entonces se puede decir el verdadero trabajo al que se enfrenta una organización está en concretar dichas características en el proceder de las personas, especialmente en el cuerpo directivo y en las diferentes líneas de mando. Ya que ellos son los que marcaran la estructura que facilita la ejecución de ello.

Castañeda et al. (2017) en el artículo titulado Bienestar laboral y salud mental de las organizaciones, de la revista Psyconex, revista electrónica Vol.9, menciona que el bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar. La capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales.

El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo.

Blanch (2012) en el artículo titulado Sobrecarga de trabajo, tiempo asistencia y bienestar psicosocial en la medicina mercantilizada, de la revista Psyconex vol. 9, argumenta que la sobrecarga de trabajo work overload, consiste en un estado ocasional o crónico de saturación y de exceso de tarea, asociado a una percepción de falta de tiempo para acabarla o para hacerla bien, que conlleva cierta conciencia de mala praxis profesional. Esta intensificación objetiva del trabajo imprime en la actividad laboral signos de presión, rapidez, prisa, urgencia y percepción de desbordamiento y de riesgo de colapso.

A este tipo de condiciones frecuentes en profesionales, se le pueden añadir factores de trabajo sobre una nueva gestión empresarial y mercantil de distintos servicios, relativos al contrato laboral de carácter temporal. Por la creciente complejidad de las demandas organizacionales, a los múltiples objetivos en cuanto al apoyo social por la dirección, a justicia en la evaluación, a retribución a oportunidades de promoción profesional, de formación y facilidades de protección ante riesgos de diferentes modalidades de violencia.

Prensa Técnica S.A (2017) en el artículo titulado Gaceta de la protección laboral, de la revista Seguridad y bienestar laboral Vol.92, menciona que los auténticos líderes, no se distinguen sólo por el talento innato o por el dominio técnico, sino por la capacidad de inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo. En cambio, el líder nocivo se caracteriza especialmente por la falta absoluta de empatía con la gente que trabaja en el entorno.

Minimizar los riesgos de daños físicos y psíquicos a las personas trabajadoras, debería constituir un argumento empresarial suficiente para promover acciones de prevención, control, corrección, gestión y de mejora en la organización empresarial, desde la alta dirección.

López (2015) en la tesis titulada Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla, tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, sede regional de Escuintla,

Guatemala, cuyo objetivo fue conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla. La muestra utilizada fue de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple, se hizo sorteo para definir a los 72 participantes al conocer la población.

La investigación es de tipo descriptiva ya que se estableció como es el bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria. Se utilizó un cuestionario que constó de 25 ítems que están relacionados con el tema a investigar, que consistió en tres grandes posibles respuestas, en el cual el colaborador debió marcar con una X según se identifiquen, en cuanto al factor de trabajo en equipo, responsabilidad y promoción se estableció que son los factores que hacen sentir seguros y estables y que son sumamente importante al crecimiento de los colaboradores. A la organización donde se realizó la investigación, se recomienda realizar constantes monitoreos, los cuales conllevan a los colaboradores reconocidos y responsables dentro de la organización, a alcanzar las metas establecidas y que se sientan satisfechos con los programas de promoción o plan de carrera.

López (2015) en la tesis titulada Estudio de la situación de bienestar laboral y la influencia en el desempeño laboral, estudio realizado en el Instituto técnico de capacitación y productividad, centro de capacitación Cobán del departamento de Alta Verapaz, tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, campus San Pedro Claver de la Verapaz, Guatemala. Cuyo objetivo fue conocer cuáles son los factores del bienestar laboral (ambientales, económicos, sociológicos, psicosociales y desgaste laboral), que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap, Cobán.

La muestra utilizada fue de 32 sujetos que oscilan entre las edades de 25 y 50 años, seleccionados según la experiencia, tiempo de laborar en la institución y conocimientos sobre las funciones generales de los puestos. La investigación es descriptiva, que estudia, interpreta y verifica lo que aparece y lo que es. Se utilizó un inventario de bienestar laboral, estructurado en 5

factores con 27 ítems, en base a las 4 perspectivas que influyen en el desempeño del trabajador, con un diseño similar a la Escala Likert con 2 opciones de respuesta que sirvieron para conocer el grado positivo o negativo de satisfacción que los trabajadores desarrollan en los puestos de trabajo y obtener el nivel de bienestar que sienten al ejercer las funciones diariamente, para beneficiar o afectar la productividad de la institución; Los factores de bienestar laboral que fueron evaluados en Intecap, Cobán, son desarrollados satisfactoria y positivamente, lo que propicia a los colaboradores, desempeñarse de una manera eficiente. Implementar un sistema de monitoreo periódico, para evaluar los avances que se obtengan en el desarrollo del plan de beneficios no monetarios y plan de capacitaciones motivacionales.

Se concluye en base a los distintos autores citados anteriormente, que la cultura organizacional que la cultura organizacional es de suma importancia para el desarrollo de una organización, ya que crea el clima y ambiente deseado dentro de la misma. Así mismo permite un equilibrio en los distintos aspectos que son base y fundamento de la misma, y un bienestar laboral adecuado. La falta de un bienestar laboral en las organizaciones es la causa de falta de identidad con las mismas, perjudica el potencial del personal y del entorno, sin embargo, esto puede llegar a modificarse al mejorar ambos aspectos organizacionales.

1.1. Cultura organizacional

1.1.1 Definición

Alles (2018) explica que es un conjunto de características básicas que da valor a la organización, se puede entender entonces que es la representación de la organización de manera subjetiva. Expresa a sí mismo, los valores centrales esenciales que comparten la mayoría de los miembros de la organización, como también muchos factores importantes como los objetivos, la

misión, visión entre otros. Estos proveen mensajes explícitos e implícitos de los comportamientos dominantes de la empresa.

Bayón (2019) define "Conjunto de opiniones, normas y valores que se desarrollan dentro de una empresa y que se caracterizan al comportamiento de directivos y del personal en conjunto. Se trata de cómo se plantean y se solucionan las prestaciones y problemas en la empresa " (Pág. 10). Se desarrollan determinadas y específicas formas de pensar y de comportamiento en los colaboradores de la organización; esto puede llegar a reflejarse en el entorno y en el desenvolvimiento con la clientela.

1.1.2 Culturas organizacionales tóxicas

Chand (2018) argumenta que algunas de las organizaciones más tóxicas tienen a los líderes más encantadores. Hacia las personas que observan desde afuera, estos líderes principales y ejecutivos de organizaciones benéficas se presentan como líderes amables y dotados. En estas culturas los líderes crean un sistema cerrado de modo que cualquier idea creativa se recibe con sospechas desde los inicios. Los derechos individuales de los miembros del equipo se rinden ante la elite de poder. Se espera que las personas únicamente hagan lo que se les dice o pide y se les ofrece poca o ninguna autonomía para tomar decisiones. Por otro lado, el temor se convierte en el factor motivacional dominante de la organización y el retiro se considera deslealtad. Existen algunas características de estos tipos de culturas:

- a) Los líderes crean un sistema cerrado, de modo que cualquier consejo e ideas creativas desde fuera se reciben con sospecha desde el inicio. Estos sistemas engendran malas ideas, malas conductas, y malos valores en la organización una y otra vez.

- b) Los derechos individuales se rinden ante una élite poderosa. Los líderes creen que cada colaborador es de la propiedad. Tienen expectativas elevadas de ellos y no les ofrecen autonomía para la toma de decisiones.
- c) El temor es el factor motivacional dominante, y se obedece la mayor parte del tiempo. Muchos tienen miedo del retiro.
- d) Las batallas por el territorio son el deporte aceptado de la organización, y la guerra. Abierta se vuelve normal. El resentimiento envenena las líneas de comunicación, de modo que la directiva se convierte en un arma.
- e) Los líderes delegan responsabilidad, pero no autoridad a los colaboradores para cumplir los roles.
- f) La creatividad se desvaneció desde hace bastante tiempo, y esto amenaza el estatus de los jefes como los únicos que saben algo. La patología es recompensada y la salud castigada.
- g) Puede que sucedan lapsos éticos, financieros o sexuales, pero se espera de los miembros del equipo hagan oídos sordos. Los líderes miran constantemente encima del hombro para ver si alguien los pilla.
- h) Estas organizaciones hacen huir a buenas personas, atraen solamente ingenuos verdaderamente desesperados.

Las buenas características más poderosas de una cultura organizacional son la confianza y el respeto. Con ellas cualquier problema podría llegar a solucionarse. Las grandes personas con talento aprenden lecciones valiosas en base a experiencias difíciles o complicadas, en el proceso aprenden a confiar más entre los mismos compañeros y equipo de trabajo. Sin confianza y respeto, los peligros más comunes a enfrentar son:

- Demandas poco realistas.

- Luchas de poder.
- Deshonestidad.
- Falta de autenticidad.

1.1.3. Mirada sobre la cultura organizacional

Sandoval (2012) establece cultura organizacional como formas transparentes o automáticas que posee una organización, equipo de trabajo o institución de hacer las cosas, establecer relaciones, tomar decisiones, interpretarse a sí mismos o el entorno y proyectarse al futuro. Quiere decir entonces que es subjetivamente el corazón de la empresa, es la esencia de esta. Como forma de construir un plan de acción para apoyar el cambio en la cultura organizacional se propone el uso de herramienta de análisis de brecha cultural que sigue una metodología utilizada para construir la situación actual y la situación de cambio que se desea a futuro. Se analizan las características actuales que posee la cultura de la organización y las características que se desee cambiar de ella.

Existe una discusión que establece algunas posibilidades de modificar la cultura organizacional. Para efectos de gestión del cambio y liderazgo se propone una mirada practica e instrumental por ello la cultura tiene expresión en tres niveles:

- a) Nivel visible: se manifiesta a través de prácticas, formas de reconocimiento, uso del tiempo y los espacios, procesos de trabajo, organigramas y sistemas de medición.
- b) Nivel relacional: se manifiesta en la forma que toman las conversaciones, el modo de encarar los conflictos, los flujos de comunicación, las distinciones o conceptos claves utilizados para ver y evaluar el mundo, la manera de establecer compromisos, pedir ayuda y entregar opiniones.

c) Nivel invisible: se compone por el conjunto de valores, creencias y paradigmas efectivos que dicha comunidad tiene.

Apoyar los cambios en la cultura organizacional implica generar modificaciones al menos de los tres niveles que se han reseñado, de lo contrario, las nuevas formas de desempeñar potencial en el área de trabajo no tendrán sustento para mantenerse en el tiempo, las cuales requieren cambios sustentables en los aspectos visibles, relacionales e invisibles. Al seguir la premisa que el objetivo del liderazgo es claramente la acción. En un determinado plan de análisis se define un responsable de la misma implementación. En los aspectos visibles se pueden observar las prácticas del equipo, como el sistema de reconocimiento y los tipos de conductas que estos promueven, si como también el manejo del tiempo. A nivel relacional, se observan las formas de relaciones interpersonales, como enfrentan conflictos y conceptos clave de interpretación que se refieren al trabajo, clientes y cambio. A nivel profundo se observan valores y creencias sobre como percibir el mundo.

Es probable que al realizar un análisis de cultura organizacional se detecten aspectos funcionales al proceso de cambio que pueden potenciarse; también pueden llegar a detectarse aspectos que sean necesarios modificar, ya que resultan un obstáculo a la intervención y otros que sean necesarios incorporar, que no pertenezcan a la tradición organizacional. En el proceso de liderar el cambio el líder deja huella en la cultura organizacional. Por ello es importante potenciar al personal, sobre todo aquellos que tienen bajo el mando otros cargos y otros puestos con un índice de desarrollo sostenible, creer en el capital humano y hacer que este se lleve a cabo como un objetivo primordial a la empresa.

En la dinámica social de las organizaciones que hoy impera y que en muchas ocasiones han sido relegados a un segundo plano frente a la contundencia de la visión racional estratégica, el

presente tomo, aborda aspectos simbólicos de la vida cotidiana que resultan significativos para la comprensión de la dinámica social de las organizaciones, y a través de esa comprensión, proporcionar los medios para prever e intervenir, a lo menos parcialmente, la diversidad y complejidad organizacional, así como los rasgos identitarios que caracterizan la vida simbólica en las organizaciones.

1.1.4. Niveles de cultura organizacional

Alles (2018) argumenta que la cultura puede ser analizada por niveles, hacer referencia al grado en que el fenómeno cultural puede ser visible para el espectador, por ejemplo, los logos que representan la imagen o marca de una organización, por otro lado también, la decoración u ambiente de las oficinas, ese factor en común. Las referencias culturales manifiestas, conforman la parte más visible de la cultura organizacional, desde la perspectiva de un observador, ya sea este interno o externo. Las estrategias y objetivos de la organización por lo contrario son las menos visibles. Estos son la esencia de la cultura, a los cuales se podría llamar valores básicos. En el grafico siguiente se manifiestan estos tipos de símbolos culturales.

Tabla Núm. 1

Niveles de la cultura organizacional

Referencias culturales manifiestas.	Estructuras y procesos organizacionales visibles
Valores expuestos	Estrategias, objetivos, filosofía
Supuestos subyacentes fáciles de descifrar.	Creencias aceptadas, percepciones, pensamientos y sentimientos

Fuente: Alles (2018) Comportamiento organizacional.

El autor menciona que "Las organizaciones operan en un determinado medio, en el que los individuos viven y trabajan. Se conforma por un complejo de sistema de leyes, valores y costumbres que se denominan cultura social nacional. Los individuos actúan en relación con las propias características personales, que se ven influenciadas por el entorno en el cual viven y se han desarrollado. En la actualidad toda empresa de cualquier comunidad se ve influenciada por el contexto global." (Cap.1) Con ellos se puede notar que los cambios y modificaciones en las mismas no son opcionales, más bien necesarios para el óptimo desarrollo y uso.

La cultura organizacional es importante para el éxito de una organización, cualquiera sea el objeto y propósito, ya que los fundamentos son la base del desarrollo para cualquier colaborador. En una primera instancia, ofrece a los integrantes una identidad y una visión de la organización. Esta es en conjunto, es decir, la misma para jefes y subordinados. Las empresas con cultura definida, que trabajan sobre ella, en general logran continuidad por parte de los empleados, ya que los mismos se identifican con la organización y la cultura. Esto crea cambios relevantes para la presentación que posee la empresa y crea un margen de estabilidad estable y así evitar la constancia de rotación de personal.

Cuando una empresa quiere cambiar de cultura comete el error de empezar a generar artefactos en lugar de ir a las raíces o creencias. Por ejemplo, es típico ver que una vez que se definen los valores de una empresa, empiezan a colgarlos en todas las paredes. Estos símbolos son artefactos, pero los artefactos no forman la cultura, pueden reforzarla o contradecirla. Por ejemplo, imagínese una empresa que solo se orienta a los resultados y nada a las personas y quiere cambiar esta cultura. Si para hacerlo coloca un poster que indique: «las personas son lo más importante» lo único que generará es cinismo. El artefacto, contradice lo que ocurre realmente como parte de la cultura y en lugar de ayudar, generará burlas.

1.1.5. Aproximación a la cultura organizacional

Yopan et al. (2020) comentan que la disciplina de la comunicación organizacional ha sufrido distintos desplazamientos y cambios en las últimas décadas. Esto implica nuevas formas de comunicación en las organizaciones. Reconocen que una de las fuentes de valor más importantes en una empresa son los recursos intangibles, todos aquellos que son distintivos de los financieros, que no se perciben de forma física. Estos son potencialmente utilizables y renovables y aumentan en cantidad y calidad mientras son utilizados. Algunos, como la reputación corporativa, tienen efectos paliativos de los efectos de las crisis empresariales, pues una buena reputación, por ejemplo, constituye un escudo ante las crisis. Se analiza entonces que la cultura organizacional es un recurso intangible, reconocida como diseño estratégico interno.

Para que las empresas mantengan una tendencia actual deben ser constantes en la realidad innovadora que emana la sociedad, esto fomenta el crecimiento de la empresa dentro de la sociedad y la posicionamiento en el mercado, para esto se necesita del compromiso a grado corporativo a darle el costo que realmente se le debería ofrecer a los procesos vitales de comunicación interna y que le permitan conseguir las metas institucionales y ser competitivas respecto a las otras empresas. La comunicación organizacional es un instrumento importante en las colaboraciones laborales en la actualidad, debido a que da sitio a la transmisión de la información en las empresas para detectar los requerimientos y logros de las mismas y de los ayudantes.

La importancia de los intangibles radica en la capacidad para generar valor. Pero el tipo de valor subjetivo, aquel que quizá no tenga fundamento teórico, pero si significativo. Como la capacidad de generar empatía y atracción emocional, con esto se puede llegar a crear identidad organizacional y motivación, ligada a distintos atractivos para la organización como un potenciador de alcance de metas. Esto resulta también determinante para la toma de decisiones y mejora la calidad de vida

laboral, tanto para la empresa como para el colaborador. Un intangible con gran potencial podría significarse como la capacidad de diferenciación con otras identidades, es decir que no se puede copiar y establecer siempre una diferencia significativa ante otras ofertas.

Algunos intangibles, como la reputación corporativa, tienen efectos paliativos de los efectos de las crisis empresariales, esto quiere decir que posee efectos que cubren con blindaje un aspecto negativo de la organización, pues una buena reputación, por ejemplo, constituye un escudo ante las crisis. Así se logran disimular los desbalances que se puedan llegar a tener o ya se posean dentro de la misma. En este enfoque la cultura organizacional se convierte en uno de esos recursos intangibles, tales como la responsabilidad social y la marca, entre otros. La cultura es concebida como un diseño estratégico interno, cuando se constituye en elemento básico de orientación de la gestión, es decir, cuando se dirige a la empresa por la cultura, lo que significa pasar de un sistema espontáneo a un sistema orgánico de gestión.

1.1.6. Medición de la cultura organizacional

Cújar et al. (2013) consideran que es necesario adaptar los instrumentos a las necesidades, contextos, y regiones para generar así la comprensión global de la cultura organizacional, ya que es algo que causa distorsión al pasar del tiempo y los nuevos conceptos que se poseen de ella. Así también analizar y construir las relaciones que tiene la cultura organizacional con otros constructos y variables que pueden afectar al comportamiento de la organización y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, como el mejoramiento continuo, la productividad, la competitividad, entre otras, de tal manera que se conozcan los efectos de esas relaciones y se propongan estrategias con base en lo encontrado que puedan ser de utilidad para organizaciones o instituciones empresariales.

Así como el concepto de cultura organizacional ha variado con el paso de los años, debido a las distintas adaptaciones, al pasar por la disociación con clima organizacional hasta la relación con diferentes variables de las organizaciones, la forma de medirlo también ha cambiado. Por lo que no se puede seguir con la medida de la misma manera que posteriormente. El proceso de madurez y realización ha sido lento, pero se asegura la constante evolución en el mismo. Se deben valorar y tomar en cuenta los distintos aportes de investigadores que han tomado como tarea dicho tema, sin embargo, hay que reconocer que hoy en día el índice de plagio es constante y frecuente para estos tipos de estudios significativos.

White (como se citó en Cújar, 2013) quien sostenía que “la cultura se producía a sí misma” a partir de observaciones de las cualidades propias del contexto particular de las organizaciones y los pueblos. Esto surge desde los principios de cultura organizacional, desde los inicios conceptuales y aplicables. Se considera esto entonces como poco fundamento y constructo debido a la confusión con el clima organizacional en este entonces; cabe resaltar que la cultura es la base y fundamento de una organización, más que el clima es el intercambio de relaciones laborales e interpersonales de la misma, y la manera en que este se maneje. No se consideran lo mismo, más bien el clima podría ser parte de ella como un subtema.

En los años ochenta, se desarrolló con gran fuerza el constructo cultura debido a la polémica resultante de incluirla como factor importante en la efectividad. De allí surge entonces las distintas características a detectar de manera detallada, y el saber clasificar por medio de rangos establecidos. Como cualquier investigación se toman en cuenta los grupos y muestras y se crea una posible primera teoría significativa para la cultura. Si se pone en práctica los inicios hasta ahora se puede reconocer que la sociedad está en constante cambio y evolución. Por tanto, se

considera lo mismo para las organizaciones. Es por ello por lo que se deben adaptar los instrumentos y herramientas al contexto de hoy en día.

La importancia de medir la cultura organizacional radica en el papel que juega para la competitividad de las organizaciones, para esto en primer lugar, es necesario evaluar todas las actividades realizadas en comunicación interna para determinar si estas actividades han logrado los objetivos y qué se debe mejorar. Además, también es importante evaluar la satisfacción de los siguientes temas: el nivel y calidad de la información de los miembros con altos cargos, el nivel y calidad de la información de los trabajadores sobre las tareas, el nivel y calidad de la comunicación entre supervisores y trabajadores, y el nivel de comunicación entre los trabajadores, los departamentos y por supuesto la calidad de la comunicación entre la dirección. Para la evaluación de estos proyectos, existen software especiales para medir el clima, el desarrollo de procesos y la medición de metas, estos software están estrechamente relacionados con el tipo de comunicación y actividad que se realiza en la empresa.

1.1.7. Culturas organizacionales inspiradoras

Chand (2018) considera que el espíritu de la organización alienta a los colaboradores a realizar el trabajo de mejor manera cada día, y así lograr en conjunto cosas asombrosas. Las características de las culturas inspiradoras son varias, para empezar, los líderes dan direcciones claras, pero no son autoritarios; valoran la aportación de cada persona. También cultivan una atmósfera de tolerancia y respeto. Otra característica es que las personas creen que lo que realizan cada día tiene un valor agregado para la organización, llegan claramente con un propósito y un sentimiento de pertenencia que los involucra en una causa mucho mayor que ellos mismos. De esta manera se puede llegar a alentar hacia el camino del éxito. Se pueden llegar a enlistar las más relevantes:

- a) Estas organizaciones tienen expectativas elevadas, pero realistas. Establecen metas altas, forman a las personas, les dan los recursos que necesitan, se mantienen conectados durante todo el proceso, y los alientan a tener éxito.
- b) La creatividad es recompensada, y los fallos se consideran escalones hacia el crecimiento. De hecho, el fracaso se ve como una parte esencial del proceso de innovación, y no como un fracaso fatal.
- c) Hay pocas batallas por el territorio, si es que hay alguna, de modo que la comunicación discurre hacia arriba y hacia abajo por el esquema organizacional y entre departamentos.
- d) Los líderes superiores entrenan de nuevo o sustituyen a líderes ministeriales que no pueden propiciar un ambiente positivo de trabajo para los equipos.
- e) Existe una poderosa sinergia entre relaciones y metas organizacionales.
- f) La organización invierte de modo significativo y sistemático en crear y edificar una cultura saludable.
- g) Los líderes celebran regularmente el éxito en toda la organización, e incluso celebran a quienes se van y encuentran el éxito en algún otro lugar.
- h) Estas organizaciones son un imán para quienes solicitan empleo. Escogen los mejores y los más brillantes.

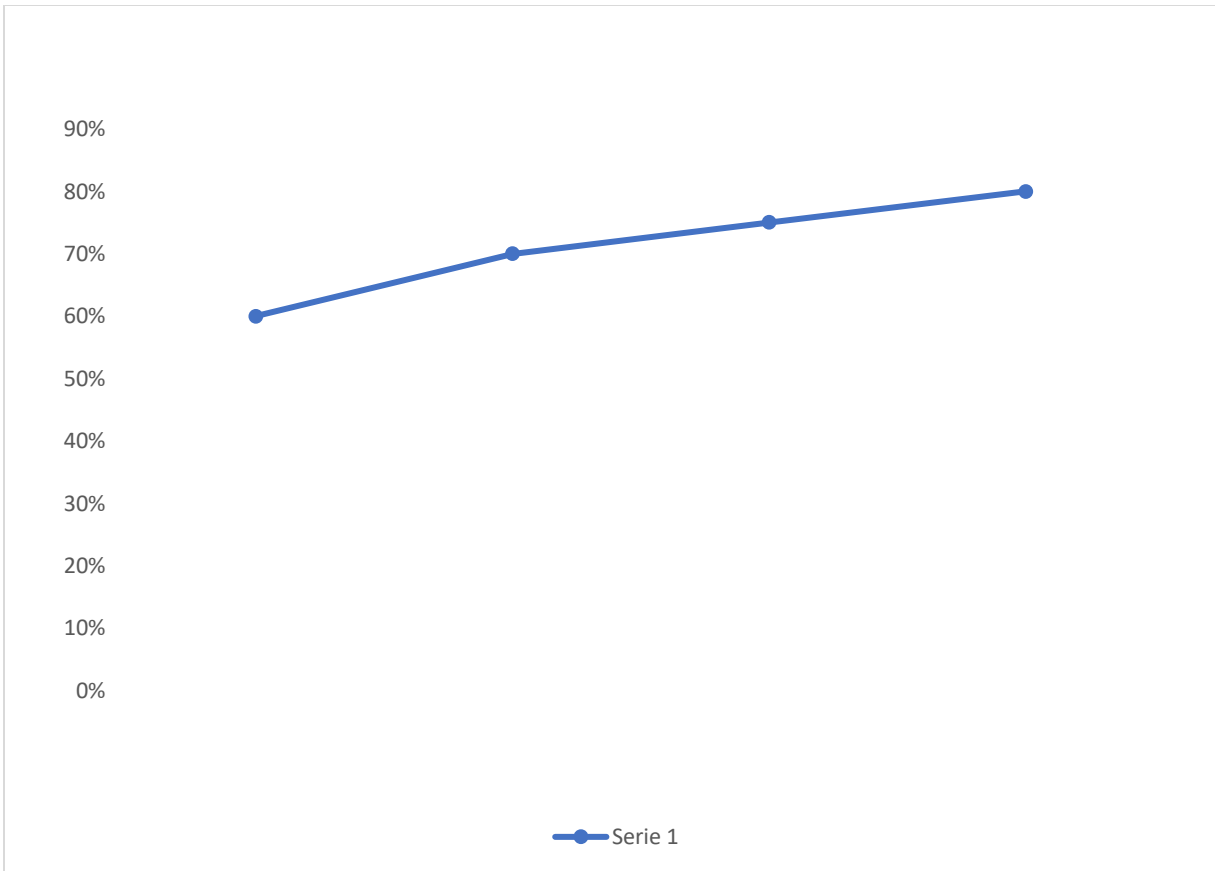
1.1.8. Impacto en la cultura organizacional

Mentores (2019) establece que una buena cultura organizacional es indispensable para cualquier organización. Ayuda a evaluar a los empleados, y a crear criterios para una nueva selección de personal. La cultura organizacional es estructurada desde el comienzo de la organización, es decir desde los inicios, aunque muchas empresas subestiman o pasan por alto esta gestión y como consecuencia terminan por cometer diversos errores al momento de contratar al personal, lo cual

traduce grandes pérdidas económicas. A pesar de estos datos, se creó una encuesta reciente que estipula que entre el 60 y el 80 por ciento de los empleadores ponen como prioridad la cultura organizacional de la empresa al momento de las contrataciones.

Grafica Núm.1

Cultura organizacional en contrataciones



Fuente: Mentores (2020) Encuentra tu por qué.

"La respuesta está en que las empresas, a pesar de contar con una cultura organizacional establecida, tienen como prioridad número uno el hecho de tomar en cuenta la experiencia y las habilidades de los empleados por encima de los valores. La mejor decisión es prescindir de aquellos empleados que no sean capaces de seguir los valores de la empresa, sin importar qué tan excelentes cualidades profesionales posean." (Cap. 7) De esta manera se puede notar que la cultura

influye también en contrataciones al ser esta parte del desarrollo de futuro crecimiento de la empresa y metas a futuro.

Cuando se otorga un cargo de alto mando, ocurre lo mismo, generalmente los puestos que requieren liderazgo se les otorgan a todos aquellos que demuestren mayor porcentaje en habilidades necesarias para el puesto, por lo contrario de todos aquellos que fomenten la cultura organizacional entre el resto del personal. Por tanto, se llega a concluir que es mejor contratar al personal y líderes de altos mandos desde el inicio, en lugar de que surja una constante rotación de personal, porque los colaboradores contratados no posean los mismos valores, la misma misión y visión que la organización.

Cabe mencionar la relevancia de la RSE ya que si una empresa anuncia el compromiso con la responsabilidad social lo único que tienen que hacer los gerentes es aparecer en fotos, o evitar que los reguladores impongan sanciones a las fotos, entonces enviará mensajes muy débiles o negativos a las partes interesadas, es decir, los clientes. Mientras que la implementación de la RSE real será proyectada sin necesidad de esfuerzos debido a la activa participación del efecto de la cultura organizacional que predique las buenas obras dentro de la organización, dentro de las áreas, en las relaciones interpersonales como colaboradores y compañeros y dentro del compromiso con quienes son y quienes quieren ser como empresa y como profesionales. Esto abre el camino para que el desarrollo sostenible de la empresa, y un efecto positivo no solo internamente sino con y para los demás, sociedad, comunidad, departamento y país.

1.2. Bienestar laboral

1.2.1. Definición

Bernal (2021) define bienestar laboral desde un punto de vista organizacional, como un plan o programa que implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Frecuentemente, se involucra el desarrollo personal y familiar. Entre los resultados que se logran con dichas medidas, se genera una mayor motivación por parte de los colaboradores que, sin embargo, también genera un aumento visible de productividad. Algunos estudios han demostrado que los colaboradores felices son un 12% más productivos. Este concepto ha tomado fuerza, tener colaboradores sanos y felices se ha convertido en prioridad para las compañías. Por otra parte, cabe mencionar que un ambiente laboral negativo puede causar problemas físicos y psicológicos, esto tiene repercusiones económicas importantes para la organización.

Brú (como se citó en Bernal, 2021) “Un estilo de vida equilibrado llevará a un empleado a desempeñar las funciones con mejor ánimo, lo que se refleja en una mayor productividad para la organización”. El trabajo y la empresa son el espacio perfecto para recibir herramientas que les permita a los trabajadores sentirse más sanos, más productivos, con más energía y más plenos. Mantener prácticas de bienestar laboral dentro de una empresa es reflejada en varios beneficios, logra menos ausentismo, colaboradores más comprometidos, disminución en el número de fallas o errores, mejor atención al cliente. Se incrementa generalmente la competitividad y la sostenibilidad de las empresas, en base a esto radica la importancia.

1.2.2. Liderazgo en el bienestar laboral

Serrat (2018) argumenta que las organizaciones empresariales se ven obligadas a adaptarse a las nuevas condiciones de este mercado globalizado, que claramente es una innovación constante, el mantener la productividad y exigir al personal altas dosis de flexibilidad, creatividad, innovación, capacidad de adaptación y resistencia a las fuentes de riesgo físico y psicosocial. Para ello se considera contar con un departamento de recursos humanos bien preparado o un líder de cambio. Es bien conocido por todos que las relaciones laborales entre la empresa y el personal vienen determinadas por factores internos y externos a la organización empresarial. El acelerado

ritmo empresarial y profesional actual afecta de forma directa a las relaciones laborales y tiene, las ventajas e inconvenientes.

El autor menciona que “el mundo del trabajo es un universo tan complejo como cambiante, un campo de experimentación para las ciencias sociales se convierte en un territorio de batalla y de luchas cotidianas que mueven la historia y por ende modelan nuestras vidas y nuestras empresas y del que no podemos, ni debemos, sustraernos ni aislarnos”. (Cap. presentación) Con ello se puede reflejar emociones humanas, proyección y la necesidad de una buena gestión del recurso humano en el entorno laboral. El bienestar laboral es fundamental como cambiante del mismo modo, se adapta constantemente a los cambios tanto como climáticos, sociales, emocionales, entre otros. Para ello debe existir un buen manejo de liderazgo y proactividad dentro de la misma organización.

El mundo del trabajo, como lo mencionaba anteriormente, es un universo tan complejo como cambiante, es un campo de experimentación para las ciencias sociales, que se convierte en un territorio de batalla y luchas cotidianas que mueven la historia empresarial y moldea las vidas de todos aquellos que la integran. También modifica a las empresas, sobre todo, ya que no se puede ni se debe sustraer o aislar, la naturaleza de las empresas de vanguardia se transforma en todo el mundo. Siempre existirán crisis, así como también novedades positivas, es por ello por lo que se debe estar preparado y resguardado ante cualquier cambio o situación. No solo económicamente, si no también se menciona una preparación efectiva a nivel organizacional.

1.2.3. Bienestar laboral agradable

Bonilla et al. (2019) comenta que un entorno laboral agradable facilita las relaciones interpersonales, mejora la productividad, disminuye los padecimientos, el ausentismo y la rotación de personal. Las empresas con mayor éxito tienen una obsesión por procurar que el entorno del centro del trabajo sea agradable. La higiene y la seguridad, desde un punto de vista ambiental, van

de la mano de un bienestar psicológico y social. Todos estos factores están relacionados con la calidad de vida en el trabajo, así como también la satisfacción en el mismo, los posibles ascensos, los reconocimientos, motivación, el salario percibido y prestaciones, relaciones humanas, autorrealización, compromiso y participación de todos los colaboradores. A continuación, se presenta una tabla con los principales factores de un programa adecuado de higiene laboral:

Tabla Núm. 2

Principales factores de un programa adecuado de higiene laboral.

FACTOR	LO QUE INCLUYE
Entorno físico del trabajo	Iluminación, ventilación, temperatura, ruido, comodidad.
Entorno psicológico del trabajo	Relaciones, motivación, democracia, participación, manejo de estrés, compromiso.
Aplicación de principios ergonómicos	Máquinas y equipos adecuados, mesas e instalaciones adecuadas, herramientas adecuadas.
Salud ocupacional	Asistencia médica, prevención de accidentes, mapas de riesgos, intervención oportuna de accidentes.

Fuente: Lastra et al. (2019) Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente.

Se afirma de la misma manera que el bienestar laboral es la interrelación de varios factores organizacionales que tienen como propósito alcanzar el mejor desempeño posible de los colaboradores. Un programa de bienestar desde el punto de vista de gestión de talento humano tiene tres componentes:

- Ayudar a los colaboradores a identificar posibles riesgos de salud.
- Enseñar a los colaboradores cuáles son los riesgos de salud.
- Fomentar a los colaboradores a modificar el estilo de vida al vigilar la salud.

1.2.4. Beneficios del bienestar laboral

Castillo (2016) argumenta que las organizaciones se ven cada día enfrentadas a la necesidad de servicios de asistencia, recreativos y culturales, dirigidas a los colaboradores y familiares, para el manejo de distintos problemas, tales como emocionales, financieros, adicciones, estrés, entre otros similares. Los beneficios constituyen un complemento a la remuneración económica y se ofrecen para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, para promover así, un desarrollo integral adecuado. Así, las organizaciones comparten con el estado, responsabilidades de promover el bienestar de la población en términos generales, al mismo tiempo se motiva esa fuerza laboral que influye adecuadamente para generar un desarrollo adecuado en el país.

El establecimiento y administración de servicios a los colaboradores consume una proporción importante del presupuesto de las organizaciones, claro estas pueden ser grandes inversiones así como también futuros gastos ocultos, con frecuencia se observa que existe poca claridad para dirigir las actividades relacionadas con el bienestar laboral, ya que es un tema que muy pocas empresas manejan adecuadamente, esto incluye la orientación necesaria para que los trabajadores se beneficien de los servicios ofrecidos por diversas entidades, como fuentes de compensación y bienestar familiar. Se observa constantemente que algunos servicios ofrecidos por la organización, como por ejemplo el transporte y cafetería, son objeto de crítica y reclamo por parte de los usuarios. De la misma manera, los conflictos interpersonales, que surgen en las actividades extracurriculares de la empresa, afectan negativamente las relaciones obrero-patronales y el clima organizacional. En frecuentes ocasiones las situaciones son originadas en la indebida creación y manejo de servicios ofrecidos.

La función del bienestar laboral es considerada como la creación y manejo de conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y la familia, de manera gratuita, con

el propósito de satisfacer las necesidades básicas. Dentro de esta misma función, la administración del personal se involucran beneficios recibidos por parte del colaborador, que no constituye salarios, ya que estos pertenecen a la función de remuneración. La Diferencia entre estos dos tipos de beneficios se visualiza mejor si se toma en cuenta que la remuneración monetaria es proporcional a la importancia del cargo, mientras que la remuneración indirecta es generalmente común a todos los colaboradores, independientemente de cuál sea el cargo ocupacional. Los beneficios laborales se pueden clasificar en:

- Asistenciales
- Recreativos
- Culturales
- Complementarios

Los beneficios recreativos son aquellos que tienen por propósito el de crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y las familias. Estos beneficios, además de cubrir necesidades fisiológicas, se dirigen a satisfacer necesidades de reconocimiento y aceptación social. En este tipo de beneficios se incluyen las actividades deportivas, culturales y de crecimiento que las empresas ofrecen a los trabajadores y familiares. Los beneficios culturales, son los que ofrecen la oportunidad de creación y expresión artística. Los beneficios complementarios son aquellos que suministran ciertos servicios que de otra manera tendrían que ser obtenidos por el trabajador directamente, tales como: transporte, restaurantes y guarderías.

1.2.5. Bienestar laboral integral

Serrat (2018) argumenta que la competitividad de un país no depende únicamente de la productividad, sino de la consistencia y dinamicidad de las empresas e instituciones. Es más importante controlar cómo pensar que el propio contenido de las reflexiones. "El líder

comprometido con la excelencia organizacional evalúa la felicidad y el desempeño en el lugar de trabajo. Considera la felicidad del empleado tan valiosa como la propia, por eso la somete a escrutinio y valoración. Tiene por hábito preguntar a los empleados lo que disfrutan del trabajo y lo que no dentro de un círculo virtuoso de motivación y afecto constante, que marca la diferencia entre lo mediocre y lo excelente, entre la supervivencia y la felicidad laboral. "

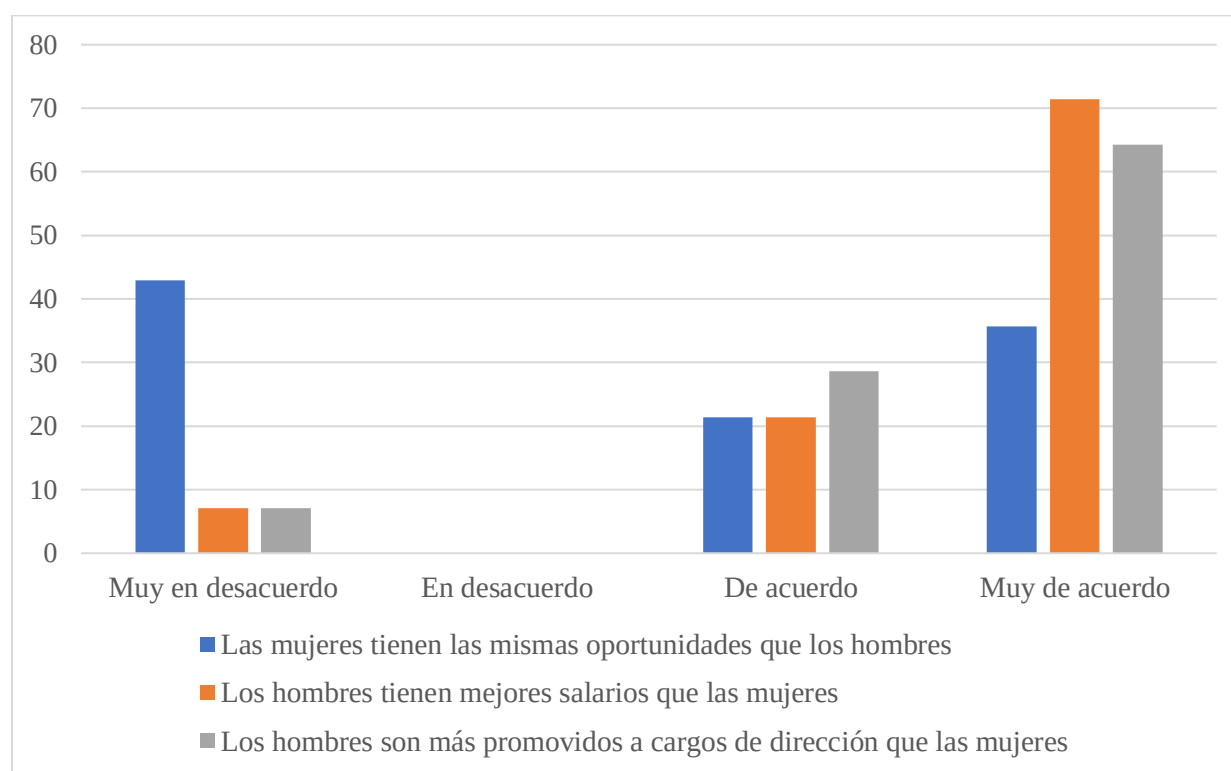
La felicidad, dentro de las organizaciones, se disfruta en la meta, pero también por el camino. Esto quiere decir que puede ser constante según el enfoque que se le proponga. El hecho de saborear cada uno de los pasos en la carrera no sólo nos permitirá conocernos mejor, sino descubrir el potencial creativo de los valores que se atesoran en nuestro interior y los que atesoran la gente que nos rodea. Tanto en el ámbito laboral, social y familiar. Se dice que una persona no puede tener éxito en lo laboral, si en lo familiar esta aturdido. Cuando las personas se sienten felices, tienden a ser optimistas, energéticas y a tener más confianza en sí mismas, lo cual conlleva a que el resto encuentre a estas personas más agradables, sociables y confiables.

El bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar. La capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales. El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados.

La gerencia de recursos humanos tiene el reto de promover las herramientas de gestión más eficaces, y para ello disponer de los recursos que sean necesarios para atraer y conservar profesionales dentro del equipo, para potenciar la felicidad y las fortalezas psicosociales, así de estar forma se presenta la debida atención y cuidado personal al apoyar la competitividad de estos y así fomentar la educación laboral dentro de la organización. En algunos casos existe la percepción de que los hombres tienen mayor oportunidad de gestión laboral que las mujeres, en esta grafica se presenta un ejemplo estandarizado:

Grafica Núm. 2

Igualdad de oportunidades y trato laboral



Fuente: Lastra et al. (2019) Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente.

1.2.6. Bienestar laboral sostenible en el trabajo

Moriano et al. (2019) definen el bienestar sostenible en el trabajo como el mantenimiento a largo plazo de la salud psicológica, satisfacción laboral y crecimiento personal de los

colaboradores en un lugar de trabajo en el que estos experimenten un elevado grado de compromiso en el trabajo, alto nivel de desempeño y productividad. Con esto se puede tomar en cuenta como ejemplo las escuelas académicas que brindan un crecimiento profesional para ellos. Para ello es importante identificar las condiciones. Que en contextos organizacionales generan bienestar sostenible en el trabajo mediante la integración del estudio de este, con el rendimiento y la productividad adecuada y necesaria.

Los avances en la mejora de calidad de vida, más allá de la seguridad y prevención de los riesgos psicosociales que pueden llegar a producir daños en la salud, van acompañados de rendimiento y productividad que hacen que estos sean sostenibles. Los resultados positivos que se logran revierten en continuar la mejora de las condiciones de trabajo para la calidad de vida laboral. Actualmente se presentan una serie de deficiencias y limitaciones para tratar cuestiones similares a lo dicho y es escasa la información que aborde el bienestar laboral desde la consideración de la sostenibilidad. Se atienden de mejor manera las aspiraciones y expectativas de los colaboradores, o los costos que genera ese bienestar para las organizaciones.

Las distintas aproximaciones y teorías sobre el estudio de los antecedentes y el desarrollo del bienestar en el trabajo están la mayor parte del tiempo aisladas. Las acciones que pueden incidir en la reducción de la calidad de vida y el bienestar laboral no tienen por qué suponer un daño para la salud. Resulta importante clarificar los criterios de salud relevantes para determinar así los riesgos. Las aportaciones de la investigación científica y también el diálogo y el pacto social tienen que contribuir a clarificar estas cuestiones en nuestro contexto socioeconómico, político, cultural y socio histórico actual. Es importante clarificar y avanzar en la comprensión y estudio del bienestar sostenible en el trabajo y en la clarificación del papel de la cultura y los valores en las distintas

formas de entender la felicidad y el bienestar en el trabajo en distintos entornos culturales y sociales y las implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales.

1.2.7. Inteligencia emocional al servicio del bienestar laboral

Serrat (2018) argumenta que cuidar las relaciones humanas dentro de la organización empresarial significa, ante todo, cuidar a las personas, este fortalecimiento en las relaciones laborales es un aspecto clave para minimizar las consecuencias de los riesgos psicosociales, del malestar laboral, de las ausencias al trabajo, para todo líder es importante que tenga presente el incrementar a la par la productividad y el bienestar del personal, elevar la motivación, creatividad y actitud positiva, así como la creación de estrategias innovadoras preventivas que eleve el grado de satisfacción laboral del mismo. La estabilidad emocional del personal es necesaria para la toma de decisiones eficientes, a partir de las relaciones que se establezcan con los demás, por otro lado, las emociones y estados de ánimo dependen de factores tanto internos como las relaciones laborales, la cultura organizacional, y el modelo de liderazgo. Así también pueden influir factores externos como el entorno económico, la administración, competencias, entre otros.

Estos factores influyen y son en los que se enfocan los directivos. Para un verdadero líder, el gestionar emociones supone desarrollar capacidades cognitivas, como la atención, percepción, resoluciones problemas, memoria, entre otros, estas permiten manejar adecuadamente, los sentimientos, emociones y efectos generados en el personal a cargo. Esto le permitirá escoger la medida preventiva más lógica y reaccionar convenientemente ante cualquier suceso en el que las emociones entren en acción y puedan llegar a mermar el bienestar laboral. Las emociones son esenciales para la vida humana en general, por ello forman parte importante en la vida de la persona en el entorno laboral. Es por ello por lo que se deben de tomar en cuenta todo el tiempo posible y no pasarlos por alto. Cabe mencionar que la inteligencia emocional en el área laboral responde a

una persona que es abierta al cambio, que se concentra, que aprende y es capaz de tomar decisiones con claridad. Así también será esta una manera de manejar adecuadamente la eficiencia y la productividad dentro de ella.

Gran parte de las emociones que las personas expresan de manera constante en el área de trabajo, están influenciadas por las relaciones con los líderes y demás compañeros de trabajo. Las emociones influyen sobre el funcionamiento psico-fisiológico de otras personas y, en consecuencia, también sobre las propias emociones. Cuando una organización cuida, conforta, atiende al personal y mantiene un adecuado bienestar laboral, se dice que es una organización empresarial promotora de la salud para todos los colaboradores, y así conseguirá ser, en un plazo corto, física y psicológicamente saludable. Se puede afirmar que una organización empresarial promotora de salud para las personas trabajadoras conseguirá ser, a corto plazo, física y psicológicamente saludable.

Es por esta razón, que el éxito en seguridad y salud aparece cuando existe y se logra mantener en la empresa una cultura organizacional de compromisos reales y que, a largo plazo, dará paso a la búsqueda del bienestar físico y psicológico de todos los colaboradores de la organización. Así entonces como en las mejoras continuas del entorno laboral inmediato dentro de la empresa. Según Nowksa (como se citó en Serrat 2018) " las emociones son esenciales para toda vida humana" (Pág: 26). A partir de esto se mantiene en la empresa una cultura corporativa de compromiso real, y a largo plazo, con la búsqueda del bienestar físico y psicológico de todos los miembros de la organización, así como en la mejora continua del entorno inmediato de trabajo.

1.2.8. Calidad de vida para el bienestar laboral

Bonilla et al. (2019) comentan que cuando se habla de calidad de vida laboral es necesario presentar una serie de elementos relacionados con la percepción que cada colaborador tiene acerca de la propia importancia para la organización, los cuales son:

- a) Las organizaciones tienen la obligación de ofrecer a los colaboradores, garantías relacionadas con el bienestar y la calidad de vida laboral, esto último comprendido como un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona.
- b) Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos.
- c) Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social.
- d) Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida.
- e) Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

La calidad de vida laboral se logrará en la medida en que la organización brinde la satisfacción necesaria y garantías al colaborador en aspectos relacionados con el sentirse bien en el interior. Para ello se debe tomar en cuenta la tranquilidad, aspectos psicológicos y físicos; los cuales brindan valor a esa satisfacción. Si el colaborador se siente satisfecho con el entorno también generara una identidad laboral que satisface a la organización. En el concepto de calidad de vida laboral se conjugan aspectos relacionados con la seguridad, la productividad y la satisfacción que puede tenerse con el medio en el cual se desarrolla la actividad laboral. En este orden de ideas, la calidad de vida laboral tiene vinculación con varios aspectos:

- a) Todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como los horarios, las retribuciones, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera

profesional, las relaciones humanas y otros, que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y rendimiento laboral.

- b) La CVL puede definirse, pues, como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en los aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

La calidad de vida laboral desempeña un papel fundamental en el crecimiento de una organización y en el cumplimiento de todos los objetivos propuestos en el plan estratégico. Las tareas empresariales se constituyen en una fase de importancia en la vida de las personas. Gran parte de la vida de un ser humano consta de el desarrollo de las actividades laborales. Todo esto al final podrá verse compensado en el rendimiento de los colaboradores al momento de desarrollar las tareas, en el índice de rotación del personal y en la eficiencia y eficacia de la organización como tal. Por ello es necesario contar con las condiciones laborales adecuadas que reflejen la calidad de la vida laboral de las personas, representadas en distintas condiciones, las cuales son:

- Salud.
- Bienestar psicológico.
- Motivación.
- Satisfacción en el desarrollo de tareas.
- Satisfacción en el alcance de metas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cultura organizacional es todo aquello referente a valores, creencias, tradiciones, hábitos y actitudes de una organización. Así mismo controla y mantiene la manera en que los miembros de esta interactúan entre ellos y el exterior. Toda cultura organizacional eficaz forma primero las bases para luego adaptarlas al personal, son normas y valores que las personas tienen en el interior de una determinada organización. Es por ello por lo que no se puede pasar por alto dentro de una organización. Actualmente en Guatemala son escasas las empresas que cuentan con ella, sin embargo, aplicarla ha sido uno de los mayores retos efectivos dentro de las organizaciones.

El bienestar laboral abarca varios beneficios y servicios hacia una organización, que ofrecen a los colaboradores. Incluye lo que es la comodidad, estabilidad y mejoras. Se basa en la relación entre la productividad de un colaborador y la motivación. Esto por tanto aporta grandes beneficios tanto como para el colaborador, como para la organización. Uno de estos beneficios podría ser, por tanto, el compromiso. En la actualidad es escaso el bienestar laboral que existen en las instituciones y organizaciones de Guatemala, por tanto, sería de gran beneficio que este se diera a conocer y se aplicara en términos generales para empezar.

Es importante realizar un estudio a profundidad de las causas negativas que existen cuando se carece de una cultura organizacional mal estructurada y un bienestar laboral escaso en recursos. A partir de ello se genera el comportamiento del personal en los distintos plazos y las bases con la que se va a estructurar la organización de manera interna, es decir, en la gestión. Una organización sin estructura carece de valores, principios y visión a futuro para la misma; el bienestar laboral empieza desde higiene, limpieza de baños, oficinas, áreas verdes y edificio en general, el manejo adecuado de instrumentos, como la calidad de seguridad laboral y el manejo de los conocimientos

adecuados; y clima laboral, manejo adecuado de reglas internas y políticas, empieza por el respeto, la honestidad, honradez, entre otros.

En una institución pública, muchos colaboradores presentan escasa información sobre la cultura organizacional y el bienestar laboral, entonces surge la interrogante ¿Cómo la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

- Determinar como la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores.

2.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la cultura organizacional de los colaboradores de la institución.
- Identificar la existencia de bienestar laboral en la institución.
- Establecer los beneficios de la cultura organizacional ante el bienestar laboral de la institución.

2.2. Variables o elementos de estudio

- Cultura organizacional
- Bienestar laboral

2.3. Definición de variables

2.3.1. Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

- Cultura organizacional

Fournier (2020) considera a la cultura organizacional como el ADN de la empresa, define la personalidad y marca la diferencia con respecto a otras empresas del mismo sector. Para hablar de este concepto desde términos más técnicos, la cultura corporativa se considera el conjunto de creencias, hábitos, valores y actitudes que existen dentro de la empresa.

- Bienestar laboral

Bernal (2021) define bienestar laboral como un plan o programa que implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Generalmente, se involucra el desarrollo profesional, personal y familiar. Entre los resultados que se logran con dichas medidas está una mayor motivación por parte de los empleados, que además se traduce en aumento de productividad.

2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio

La operacionalización de las variables de estudio se realizó a través de una escala de Likert para determinar como la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores, en los colaboradores de la organización, este instrumento es de mayor utilidad para la recopilación de información a partir de la opinión de los sujetos de estudio, ya que así se pueden delimitar los grados o niveles de cada ítem establecido. Ibáñez (2011) argumenta que la escala de Likert simplifica la complejidad de los pasos necesarios que se valida a partir de las opiniones de quienes la resuelven. Se constituye con ítems que diferencian los distintos rangos de opinión, muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente y nunca.

2.4. Alcances y límites

La investigación se llevó a cabo con un grupo adultos entre 26 y 65 años, hombres y mujeres de nacionalidad guatemalteca que viven en el área urbana de Quetzaltenango y pertenecen a familias de clase media alta. Los adultos antes mencionados representan una población de 40 sujetos que forman parte del personal de una institución pública, del área de gestión institucional y recursos humanos.

Algunas de las limitantes que se podrán encontrar es la escases de información citada por libros en años recientes, que brinde y argumente información específica de los términos de bienestar

laboral, para poder complementar la información citada; y también el tiempo que poseen los colaboradores para responder al instrumento, dentro del horario de trabajo.

2.5. Aportes

Al país, en lograr añadir información y fomentar la cultura organizacional en las organizaciones públicas y privadas.

A la institución pública investigada, para conocer pautas específicas e identificar un mejor desarrollo en el bienestar laboral y así mismo a los colaboradores de manera que se fomente una buena cultura organizacional.

A la sociedad en determinar el nivel presencia de la cultura organizacional y como va a influir en el bienestar laboral de futuros profesionales.

A la Universidad Rafael Landívar, ya que aportará conocimientos y experiencias que ayudan al desarrollo de la carrera profesional de los estudiantes.

A la Facultad de Humanidades, como muestra de un aprendizaje efectivo y sobresaliente obtenido de la misma.

III. METODO

3.1. Sujetos

El estudio se realizó con un universo de 40 personas hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 26 a 65 años, se tomaron a los sujetos en totalidad, ellos habitan el área urbana del municipio de Quetzaltenango en el departamento de Quetzaltenango, de la misma forma son ladinos e indígenas de nacionalidad guatemalteca, los sujetos tienen escolaridad diversa entre ellos existen miembros con estudios universitarios y también personas con estudios de maestría y doctorado, con un nivel socio económico medio-alto predominante, pertenecen a parte del personal de una institución pública.

3.2. Instrumento

Se utilizó una escala de Likert para medir ambas variables, que según Llauradó (2014) es una herramienta de medición que a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí o no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se le proponga. La importancia de la utilización de este instrumento radica en poder establecer niveles de calificación hacia cada una de las afirmaciones correspondientes al estudio de cultura organizacional y bienestar laboral. Las categorías de respuesta servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Esta prueba mide cinco ítems que se explican a continuación.

- Nivel de acuerdo con una afirmación.
- Frecuencia con la que se realiza cierta actividad.
- Nivel de importancia que se atribuye a un determinado factor.
- Valoración de un servicio, producto o empresa.
- Probabilidad de realizar una acción futura.

3.3. Procedimiento

El proceso que llevo a la realización de esta investigación sobre cultura organizacional y bienestar laboral, de una institución publica, en Quetzaltenango, es el siguiente:

- Selección de los temas: cultura organizacional y bienestar laboral.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Solicitud y aprobación de la empresa para realizar el tema de investigación.
- Investigación de antecedentes: mediante revistas, boletines, tesis, la utilización del internet, entre otros.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización del internet, cuya finalidad es brindar una explicación general del contenido de la investigación.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento más adecuado, se describe el tipo de procedimiento que se va a realizar.
- Realización den instrumento: Escala de Likert con 25 enunciados.
- Se traslado el documento a los colaboradores los cuales dieron respuesta al mismo de manera presencial.
- Se realizo la tabulación e interpretación y análisis de resultados.
- Discusión: tomando en cuenta las respuestas obtenidas hacia los objetivos planteados.
- Conclusiones: se redacto una por cada objetivo.

- Recomendaciones: dieron respuesta a cada conclusión.
- Referencias bibliográficas: por medio del lineamiento de las normas APA.
- Anexos: los cuales contienen escala de Likert, cuadro de operacionalización de variables y una propuesta.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La investigación es de tipo cuantitativo por la metodología estadística que se utilizó, y el diseño es descriptivo. Castillo et al. (2018) define el tipo cuantitativo, como secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se puede brincar y eludir pasos para redefinir alguna fase. En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos, debe ser lo más objetiva posible, al evitar que se afecten las tendencias del investigador u otras personas. Estos siguen un patrón predecible y estructurado. En ella se requiere generalizar los resultados. Encontrados en un grupo o una colectividad mayor, la principal meta es la construcción y demostración de teorías, al utilizar la lógica o el razonamiento deductivo.

La investigación descriptiva busca especificar las prioridades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que se refieren. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar precisión, los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar que se medirá y sobre que o quienes se recolectarán datos.

Murray (como se citó en Lima 2015) da a conocer que la fiabilidad y significación de medias se refiere a establecer la diferencia entre los valores que se puede afirmar que se encuentra en la

media verdadera de la población. La significación se refiere al problema, si la media es o no distinta de cero estadísticamente. La significación y fiabilidad se utilizan para la comprobación de hipótesis y objetivos.

La fiabilidad se utiliza para determinar si un estudio es fiable o no. Cuando la media se encuentra dentro del intervalo confidencial se dice que es un estudio fiable. Los puntos que lleva la tabla se utilizan para demostrar de forma escrita que los resultados obtenidos en una encuesta o evaluación son verídicos, este tipo de tabla se realizara al final del proceso estadístico.

La significación se utiliza en estadística cuando se le domina a un resultado estadísticamente significativo cuando no es probable que sea debido al azar, cuanto menor sea el nivel de significatividad, más fuerte será la evidencia de que un hecho no se debe a una manera de coincidencia, las fórmulas a utilizar son las siguientes:

- Nivel de confianza

$$99\% \quad z= 2.58$$

- Error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

- Error muestral máximo

$$E = \sigma_{\bar{x}} * z$$

- Intervalo confidencial

$$I.C. = X + E =$$

$$I.C. = X - E =$$

- Porcentaje

$$\% f/N * 100$$

IV. INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

La investigación se realizó con un grupo de 40 colaboradores de una Institución pública del departamento de Quetzaltenango, hombres y mujeres entre las edades de 26 a 65 años. El estudio se realizó a través de una escala de Likert compuesta por 25 enunciados sobre Cultura organizacional y Bienestar laboral. A continuación, se presentan los resultados obtenidos al utilizar el método estadístico de proporciones y las respectivas graficas.

N: 45					N.d.c : 95%					Z: 1.96		
N	Criterio de ev.	f	%	p	q	σp	E	Li	Ls	Rc	Significación	Fiable
1	Muy frecuentemente	27	68%	0.68	0.32	0.07	0.13	0.55	0.81	9.71	Si	Si
	Frecuentemente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.13	0.15	0.41	4.00	Si	Si
	Ocasionalmente	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.06	-0.01	0.11	1.67	No	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
2	Muy frecuentemente	28	70%	0.70	0.30	0.07	0.14	0.56	0.84	9.66	Si	Si
	Frecuentemente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.14	0.14	0.42	3.94	Si	Si
	Ocasionalmente	1	2%	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	0.90	No	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
3	Muy frecuentemente	32	80%	0.80	0.20	0.06	0.12	0.68	0.92	12.65	Si	Si
	Frecuentemente	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
	Ocasionalmente	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
4	Muy frecuentemente	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si
	Frecuentemente	10	25%	0.25	0.75	0.07	0.13	0.12	0.38	3.65	Si	Si
	Ocasionalmente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Nunca	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
5	Muy frecuentemente	12	30%	0.30	0.70	0.07	0.14	0.16	0.44	4.14	Si	Si
	Frecuentemente	17	42%	0.42	0.58	0.08	0.15	0.27	0.57	5.38	Si	Si
	Ocasionalmente	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
	Nunca	3	8%	0.08	0.92	0.04	0.08	0.00	0.16	1.87	No	Si
6	Muy frecuentemente	12	30%	0.30	0.70	0.07	0.14	0.16	0.44	4.14	Si	Si
	Frecuentemente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Ocasionalmente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.14	0.14	0.42	3.94	Si	Si
	Nunca	1	2%	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	0.90	No	Si
7	Muy frecuentemente	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.07	-0.02	0.12	1.45	No	Si
	Frecuentemente	13	32%	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.34	Si	Si
	Ocasionalmente	22	55%	0.55	0.45	0.08	0.15	0.40	0.70	6.99	Si	Si
	Nunca	3	8%	0.08	0.92	0.04	0.08	0.00	0.16	1.87	No	Si
8	Muy frecuentemente	3	8%	0.08	0.92	0.04	0.08	0.00	0.16	1.87	No	Si
	Frecuentemente	20	50%	0.50	0.50	0.08	0.15	0.35	0.65	6.32	Si	Si
	Ocasionalmente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Nunca	1	2%	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	0.90	No	Si
9	Muy frecuentemente	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si
	Frecuentemente	10	25%	0.25	0.75	0.07	0.13	0.12	0.38	3.65	Si	Si
	Ocasionalmente	18	45%	0.45	0.55	0.08	0.15	0.30	0.60	5.72	Si	Si
	Nunca	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si
10	Muy frecuentemente	19	48%	0.48	0.52	0.08	0.15	0.33	0.63	6.08	Si	Si
	Frecuentemente	9	22%	0.22	0.78	0.07	0.13	0.09	0.35	3.36	Si	Si
	Ocasionalmente	9	22%	0.22	0.78	0.07	0.13	0.09	0.35	3.36	Si	Si
	Nunca	3	8%	0.08	0.92	0.04	0.08	0.00	0.16	1.87	No	Si

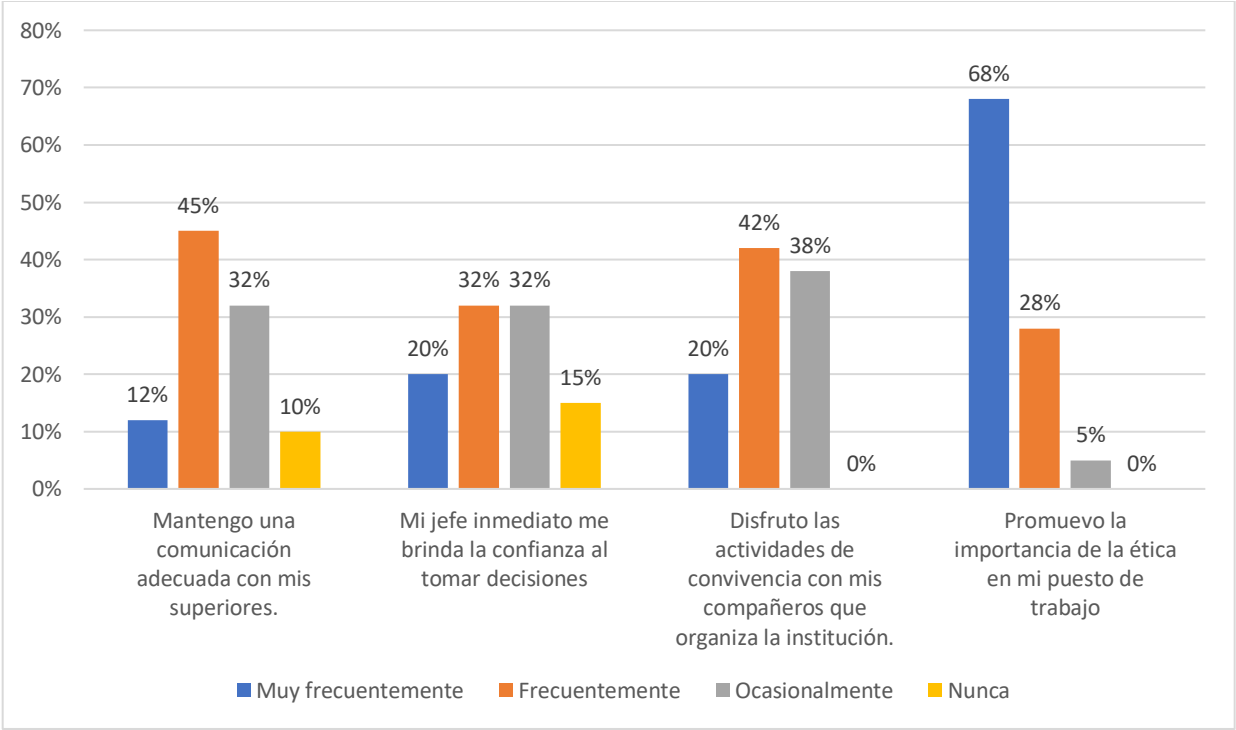
11	Muy frecuentemente	26	65%	0.65	0.35	0.08	0.15	0.50	0.80	8.62	Si	Si
	Frecuentemente	10	25%	0.25	0.75	0.07	0.13	0.12	0.38	3.65	Si	Si
	Ocasionalmente	4	10%	0.10	0.90	0.05	0.09	0.01	0.19	2.11	Si	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
12	Muy frecuentemente	4	10%	0.10	0.90	0.05	0.09	0.01	0.19	2.11	Si	Si
	Frecuentemente	10	25%	0.25	0.75	0.07	0.13	0.12	0.38	3.65	Si	Si
	Ocasionalmente	20	50%	0.50	0.50	0.08	0.15	0.35	0.65	6.32	Si	Si
	Nunca	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si
13	Muy frecuentemente	12	30%	0.30	0.70	0.07	0.14	0.16	0.44	4.14	Si	Si
	Frecuentemente	15	38%	0.38	0.62	0.08	0.15	0.23	0.53	4.95	Si	Si
	Ocasionalmente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.14	0.14	0.42	3.94	Si	Si
	Nunca	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.07	-0.02	0.12	1.45	No	Si
14	Muy frecuentemente	29	72%	0.72	0.28	0.07	0.14	0.58	0.86	10.14	Si	Si
	Frecuentemente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.14	0.14	0.42	3.94	Si	Si
	Ocasionalmente	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
15	Muy frecuentemente	5	12%	0.12	0.88	0.05	0.10	0.02	0.22	2.34	Si	Si
	Frecuentemente	15	38%	0.38	0.62	0.08	0.15	0.23	0.53	4.95	Si	Si
	Ocasionalmente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Nunca	4	10%	0.10	0.90	0.05	0.09	0.01	0.19	2.11	Si	Si
16	Muy frecuentemente	5	12%	0.12	0.88	0.05	0.10	0.02	0.22	2.34	Si	Si
	Frecuentemente	18	45%	0.45	0.55	0.08	0.15	0.30	0.60	5.72	Si	Si
	Ocasionalmente	13	32%	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.34	Si	Si
	Nunca	4	10%	0.10	0.90	0.05	0.09	0.01	0.19	2.11	Si	Si
17	Muy frecuentemente	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.07	-0.02	0.12	1.45	No	Si
	Frecuentemente	13	32%	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.34	Si	Si
	Ocasionalmente	11	28%	0.28	0.72	0.07	0.14	0.14	0.42	3.94	Si	Si
	Nunca	14	35%	0.35	0.65	0.08	0.15	0.20	0.50	4.64	Si	Si
18	Muy frecuentemente	19	48%	0.48	0.52	0.08	0.15	0.33	0.63	6.08	Si	Si
	Frecuentemente	14	35%	0.35	0.65	0.08	0.15	0.20	0.50	4.64	Si	Si
	Ocasionalmente	7	18%	0.18	0.82	0.06	0.12	0.06	0.30	2.96	Si	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
19	Muy frecuentemente	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
	Frecuentemente	17	42%	0.42	0.58	0.08	0.15	0.27	0.57	5.38	Si	Si
	Ocasionalmente	15	38%	0.38	0.62	0.08	0.15	0.23	0.53	4.95	Si	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
20	Muy frecuentemente	21	52%	0.52	0.48	0.08	0.15	0.37	0.67	6.58	Si	Si
	Frecuentemente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Ocasionalmente	3	8%	0.08	0.92	0.04	0.08	0.00	0.16	1.87	No	Si
	Nunca	0	0%	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	No	Si
21	Muy frecuentemente	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
	Frecuentemente	13	32%	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.34	Si	Si
	Ocasionalmente	13	32%	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.34	Si	Si
	Nunca	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si
22	Muy frecuentemente	18	45%	0.45	0.55	0.08	0.15	0.30	0.60	5.72	Si	Si
	Frecuentemente	16	40%	0.40	0.60	0.08	0.15	0.25	0.55	5.16	Si	Si
	Ocasionalmente	5	12%	0.12	0.88	0.05	0.10	0.02	0.22	2.34	Si	Si
	Nunca	1	2%	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	0.90	No	Si
23	Muy frecuentemente	14	35%	0.35	0.65	0.08	0.15	0.20	0.50	4.64	Si	Si
	Frecuentemente	15	38%	0.38	0.62	0.08	0.15	0.23	0.53	4.95	Si	Si
	Ocasionalmente	9	22%	0.22	0.78	0.07	0.13	0.09	0.35	3.36	Si	Si
	Nunca	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.07	-0.02	0.12	1.45	No	Si
24	Muy frecuentemente	4	10%	0.10	0.90	0.05	0.09	0.01	0.19	2.11	Si	Si
	Frecuentemente	17	42%	0.42	0.58	0.08	0.15	0.27	0.57	5.38	Si	Si
	Ocasionalmente	17	42%	0.42	0.58	0.08	0.15	0.27	0.57	5.38	Si	Si
	Nunca	2	5%	0.05	0.95	0.03	0.07	-0.02	0.12	1.45	No	Si
25	Muy frecuentemente	7	18%	0.18	0.82	0.06	0.12	0.06	0.30	2.96	Si	Si
	Frecuentemente	19	48%	0.48	0.52	0.08	0.15	0.33	0.63	6.08	Si	Si
	Ocasionalmente	8	20%	0.20	0.80	0.06	0.12	0.08	0.32	3.16	Si	Si
	Nunca	6	15%	0.15	0.85	0.06	0.11	0.04	0.26	2.66	Si	Si

A partir de la información obtenida sobre las variables cultura organizacional y bienestar laboral y con un análisis profundo de los resultados arrojados por el método de proporciones se

puede deducir que la investigación es significativa y fiable. A continuación, se presentan las gráficas con los porcentajes más relevantes de los enunciados que dan respuesta a los objetivos del presente estudio.

Grafica 4.1

Determinar si la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores



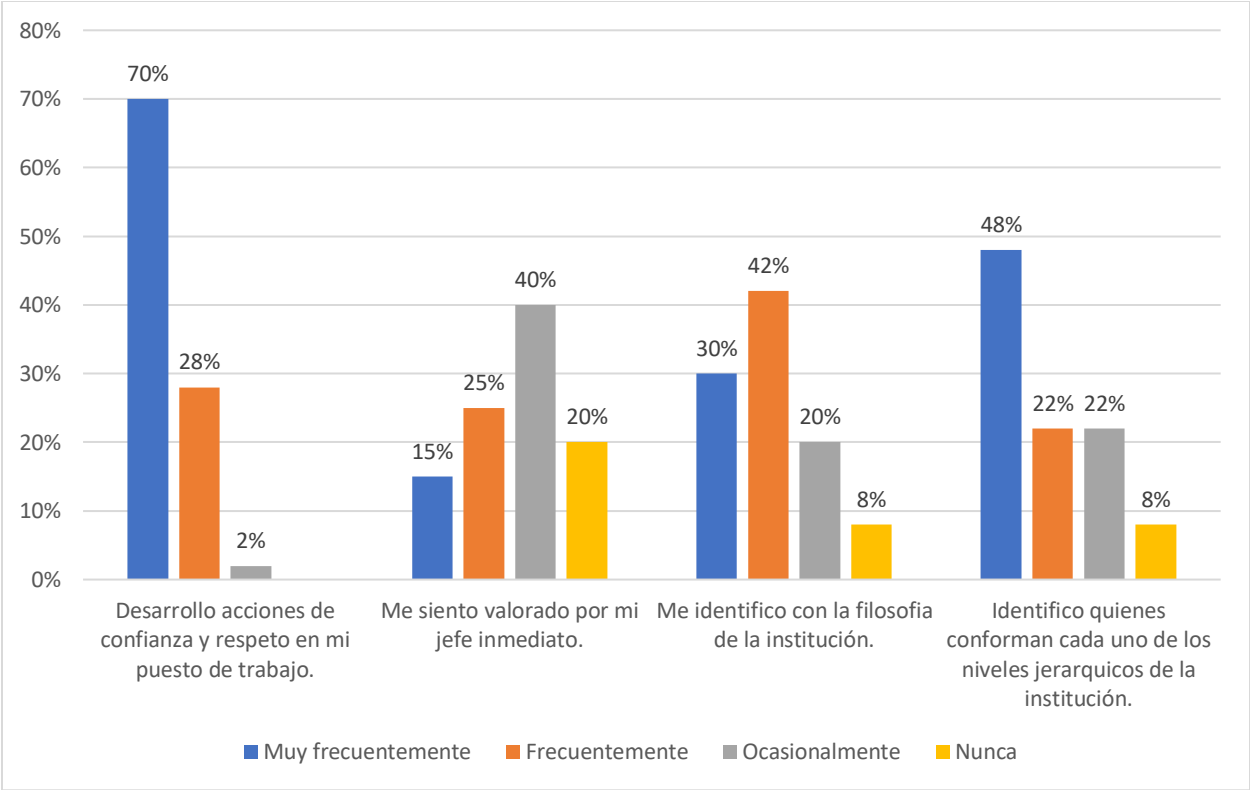
Fuente: Trabajo de campo (2021)

En la gráfica se puede observar que el 57% de colaboradores afirman mantener una comunicación adecuada con sus superiores, esto quiere decir que existe una pequeña brecha de diferencia entre lo adecuado y una oportunidad de mejora en cuanto a las unidades de mando y líneas de comunicación; por otra parte, existen opiniones divididas entre los colaboradores con respecto a la efectividad que tiene el jefe inmediato al delegar de manera segura a su equipo de trabajo; Un 80% de los colaboradores presento poca seguridad al afirmar que disfrutaban de las actividades de convivencia laboral, esto quiere decir que existe una insatisfacción ya sea con la

organización del evento o con las relaciones laborales que se viven; por otro lado el 95% de los encuestados asegura que promueve la ética en todas las acciones relacionadas a su puesto de trabajo, esto indica un alto grado de compromiso moral del personal hacia la empresa.

Grafica 4.2

Determinar la cultura organizacional de los colaboradores de la institución.



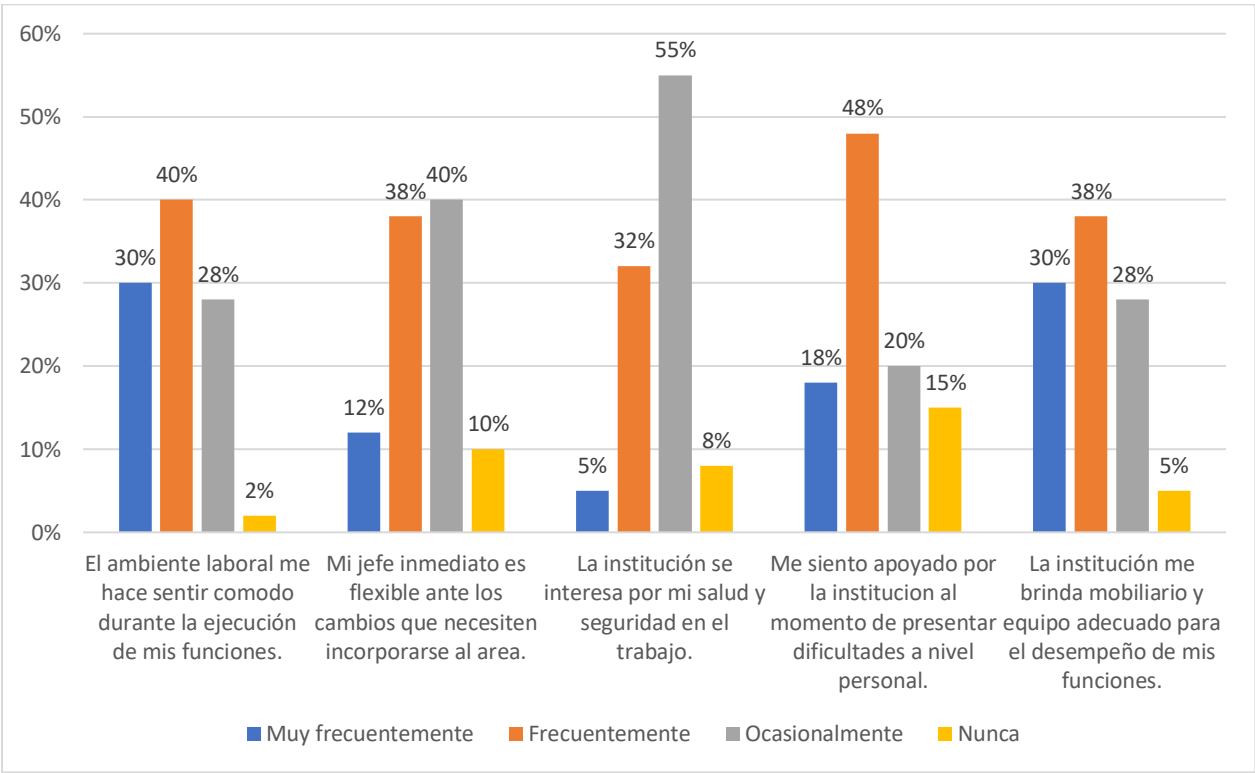
Fuente: Trabajo de campo (2021)

En la gráfica se puede observar que un 98% de colaboradores ejecuta acciones de confianza y respeto en las funciones de su puesto de trabajo, esto quiere decir que cada individuo presenta su integridad individual en su área de trabajo; se evidencio a través de un 60% que el personal se encuentra inconforme con el valor que les da su jefe inmediato, esto es una alerta debido al mal clima que esto puede generar; el 72% asegura identificarse con la filosofía, esto representa un

sentido de pertenencia beneficioso para la gestión de la institución y el 48% de los colaboradores se sienten seguros al afirmar que conocen quienes conforman cada uno de los niveles jerárquicos.

Grafica 4.3

Identificar la existencia de bienestar laboral en la institución.

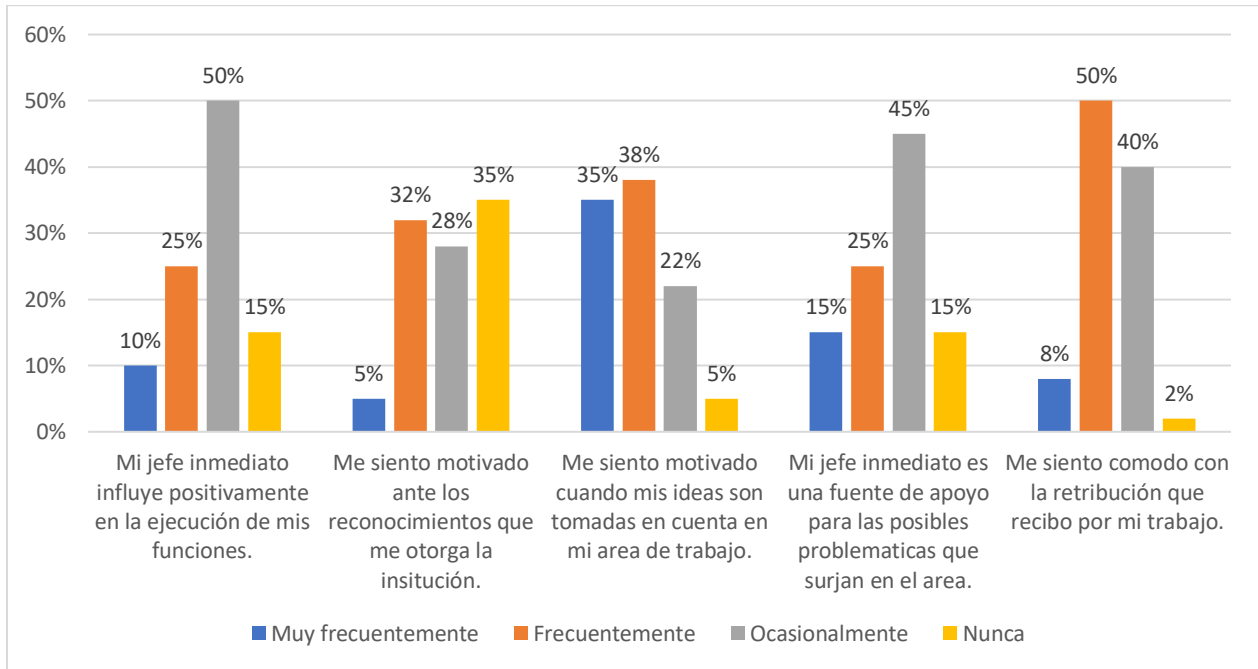


Fuente: Trabajo de campo (2021)

En la gráfica se puede observar que la mayoría de colaboradores no se encuentra totalmente seguro al afirmar sentirse cómodo durante la ejecución de sus labores, esto refiere cierta inconformidad de las condiciones que viven en la institución; existen opiniones divididas con respecto a la flexibilidad del jefe ante los cambios necesarios que la gestión de la institución exige, siendo estas mitades iguales; por otro lado existe un porcentaje alarmante del 63% que asegura que no existe interés por parte de la institución en la salud y seguridad de los colaboradores, y un 68% se siente cómodo con el equipo que la institución les brinda para sus labores.

Grafica 4.4

Establecer los beneficios de la cultura organizacional ante el bienestar laboral de la institución.



Fuente: Trabajo de campo (2021)

En la gráfica se puede observar un alarmante 65% de los colaboradores que opinan que la influencia del jefe inmediato no siempre es positiva, esto es una clara área de mejora para el jefe al momento de motivar a sus colaboradores; un 63% afirmó ser indiferente ante los reconocimientos que otorga la institución, esto significa que es importante poder evaluar las necesidades y los intereses de los colaboradores para poder motivarlos; el 70% presenta indecisión al momento de reconocer el apoyo que debería dar el jefe inmediato ante las posibles problemáticas que sucedan en el área, esto es un ejemplo de la ineficiencia que presenta el jefe en su gestión como tal, y porcentajes muy similares de los colaboradores tienen opiniones divididas con respecto a su nivel de satisfacción ante su retribución salarial, esto podría ser un proceso de observación para el área de nóminas y planillas.

V. DISCUSIÓN

La investigación fue realizada a través de una escala de Likert, dicho instrumento estuvo compuesto por 25 enunciados orientados a la cultura organizacional y bienestar laboral, el trabajo de campo fue realizado de manera presencial en una institución pública de Quetzaltenango. La investigadora visitó a los sujetos de estudio en las diferentes áreas de trabajo para poder recolectar la información necesaria.

Chand (2018) considera que las características más influyentes de una buena cultura organizacional son el respeto y la confianza, con estas características cualquier error o problemática que surja en el área podría llegar a solucionarse, las experiencias difíciles y las lecciones complicadas son base de aprendizaje para aprender a confiar más en el equipo de trabajo, cuando no se cuenta con confianza y respeto surgen peligros comunes a enfrentar; el autor también menciona, que una cultura organizacional para ser sana debe atribuir a los colaboradores mucho más que solo funciones, como responsabilidad, autonomía, confianza y respeto, de esta forma se le comunicara al colaborador que es valioso para la empresa. Mentores (2019) argumenta que la cultura organizacional que predique las buenas obras dentro de las organizaciones, dentro de las relaciones interpersonales y dentro de las áreas de trabajo, abrirá camino para el desarrollo sostenible de la empresa.

En el estudio de campo se descubrió que el 68% de los colaboradores muy frecuentemente promueven la importancia de la ética, y con respecto al desarrollo de la confianza y respeto en el puesto de trabajo el 70% de los encuestados afirmaron ponerlo en práctica muy frecuentemente; respecto a sentirse valorado por el jefe inmediato los sujetos de estudio contestaron con diversidad de opiniones, por lo que se deduce que no se ejecuta una buena relación entre jefe y empleado. Con los resultados obtenidos se puede confirmar que los colaboradores por propia iniciativa

realizan acciones que fomentan a una buena cultura organizacional, sin embargo, al hablar de las acciones que ejecutan personas alrededor, en este caso jefes, los colaboradores no se sienten cómodos con el trato que se les da, esto puede ser una amenaza al mantenimiento de la cultura organizacional que poseen en este momento

Sandoval (2012) establece que existen distintos puntos de vista para modificar la cultura organizacional, para efectos de gestión del cambio y liderazgo, para ello se propone una idea practica e instrumental para la expresión de cultura organizacional en tres niveles. En el nivel visible el autor manifiesta las formas de reconocimiento que se le otorga al colaborador, el uso del tiempo, el manejo de espacios, procesos de trabajo, organigramas y sistemas de medición. Dentro del aspecto visible se puede observar las prácticas de equipo, cómo funciona el sistema de reconocimiento y los tipos de conducta que este promueve. Es importante potenciar al personal, sobre todo aquellos que tienen bajo el mando a otros puestos con un índice de desarrollo sostenible, creer en el capital humano y hacer que este se lleve a cabo como objetivo primordial de la empresa.

En la investigación los colaboradores respondieron con diversidad de opiniones respecto a sentirse motivado ante los reconocimientos que les otorga la institución, por lo que se deduce que no se sienten incentivados y no les brindan reconocimientos motivacionales en la institución, se considera que es algo desalentador ya que mantener al personal motivado es equivalente a mejorar la productividad de la institución y alcance de metas a corto plazo, así mismo el trabajo se realizara de forma eficiente y eficaz, se crea un sentido de pertenencia el cual, es importante ya que genera crecimiento personal y profesional. El tema de la comunicación debe ser asertiva ya que alentara a los colaboradores a mejorar el desempeño y a confiar que cuentan con incentivos que aumentara la productividad para así llegar a los objetivos propuestos por la misma.

Cújar et al. (2013) consideran que es importante valorar la satisfacción del nivel y la calidad de la información con los miembros de altos cargos, también la información de los trabajadores sobre las tareas, la comunicación entre supervisores y trabajadores, y el nivel de comunicación entre los trabajadores, los departamentos y por supuesto la calidad de la comunicación entre la dirección. Alles (2018) argumenta que la cultura puede ser evaluada por niveles, las referencias culturales conforman la parte predominante de la cultura organizacional, desde la perspectiva de un observador, ya sea este interno o externo; las estrategias y objetivos de la organización por lo contrario son las menos visibles. Estos son la esencia de la cultura, a los cuales se podría llamar valores básicos, que los conforman estrategias, objetivos y la misma filosofía. Esto ofrece a los integrantes identidad, crean entonces una visión de la organización; crea cambios relevantes para la presentación que posee la empresa y crea un margen de estabilidad estable y así evitar la constancia de rotación de personal.

El 30% de los encuestados afirman que se identifican con la filosofía de la institución muy frecuentemente y por otro lado un 48% identifica quienes conforman cada uno de los niveles jerárquicos de la institución. Con los resultados obtenidos se puede confirmar que la filosofía de la institución se encuentra claramente definida e identificada para los colaboradores, esto es un activo para la misma ya que con ello se definen los objetivos y principios, esto permite crear una mejor evolución y competitividad, por otro lado claramente los colaboradores identifican los niveles jerárquicos dentro de las áreas y puestos de trabajo, con ello se reconoce que existe una calidad de información sobre los miembros de altos cargos, con la dirección general, sobre las tareas asignadas, y con los compañeros de trabajo, esto enriquece a la institución ya que evita las relaciones contradictorias de manejo de autoridad, así como también les permite tomar decisiones acordes al nivel jerárquico dentro del puesto de trabajo, se puede decir entonces que la información

fluye correctamente y el desempeño debe de ser optimo al momento de asignar una tarea en particular.

Chand (2018) considera que el espíritu de la organización conforta a los colaboradores a realizar las tareas de mejor manera cada día, y así lograr en conjunto alcances y metas claras, las características de las culturas inspiradoras son varias, los lideres dan direcciones claras, pero no son autoritarios; valoran la aportación de cada persona, es decir toman en cuenta las ideas de los colaboradores, de la misma manera se cultiva una atmosfera de tolerancia y respeto; de esta manera se puede llegar a alentar el camino del éxito. Existe una comunicación efectiva entre departamentos, los lideres superiores capacitan a lideres que no pueden propiciar un ambiente positivo de trabajo para los miembros, también surge sinergia entre relaciones y metas organizacionales, se crea de esta manera una cultura saludable, Los líderes celebran regularmente el éxito en toda la organización, e incluso celebran a quienes se van y encuentran el éxito en alguna otra institución.

El 70% de los colaboradores mencionaron que gracias al ambiente laboral que existe en la institución se sienten cómodos durante la ejecución de las funciones y un 73% se sienten motivados cuando las ideas propias son tomadas en cuenta en el área de trabajo. Con las respuestas obtenidas se puede decir que esto genera una alta gama de proactividad en la institución, la cual está relacionada al éxito profesional, surge así una dinámica constructiva y capacidades para afrontar problemas y circunstancias, con ello se busca dar solución pronta las problemáticas que acontezcan. Cuando se toma en cuenta las ideas de los subalternos, en general se reconocen las necesidades que puedan surgir y con ello se puede fortalecer la institución a futuro.

Serrat (2018) argumenta que es indulgente contar con un departamento de recursos humanos y con un líder de cambio. El bienestar laboral es fundamental como cambiante del mismo modo, se

adapta constantemente a los cambios tanto como climáticos, sociales, emocionales, entre otros. Para ello debe existir un buen manejo de liderazgo y proactividad dentro de la misma organización. las organizaciones empresariales se ven obligadas a adaptarse a las nuevas condiciones de este mercado globalizado, que claramente es una innovación constante, el mantener la productividad y exigir al personal altas dosis de flexibilidad, creatividad, innovación, capacidad de adaptación y resistencia a las fuentes de riesgo físico y psicosocial.

En la investigación se puede observar con diversidad de opiniones que los colaboradores consideran que el jefe inmediato les brinda la confianza al tomar decisiones, hacia la flexibilidad ante los cambios que surjan en el área, los encuestados consideran que ocasionalmente el jefe es flexible ante ello, respecto las posibles problemáticas que surjan en el área los colaboradores consideran que ocasionalmente el jefe es fuente de apoyo ante ello. Con los resultados también se puede confirmar que no existe un apoyo y confianza adecuado para resolver dificultades y probablemente exista confusión ante posibles problemáticas y resoluciones. Tampoco se obtiene flexibilidad para cambios futuros, esto es algo negativo ya que los cambios en las organizaciones siempre son algo que genere positivismo y oportunidades nuevas de crecimiento.

Moriano et al. (2019) consideran que la calidad de vida laboral, va más allá de la seguridad y prevención de los riesgos psicosociales que pueden llegar a producir daños en la salud, van acompañados de rendimiento y productividad que hacen que estos sean sostenibles, el mantenimiento a largo plazo de la salud psicológica, satisfacción laboral y crecimiento personal de los colaboradores es algo importante en un lugar de trabajo en el que los colaboradores experimenten un elevado grado de compromiso en el trabajo, alto nivel de desempeño y productividad. Bonilla et al. (2019) comentan que la calidad de vida laboral tiene vinculación con varios aspectos como todas aquellas condiciones

relacionadas con el trabajo, los horarios, las retribuciones, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, también las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, entre otros. Los cuales pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y rendimiento laboral. Las tareas empresariales se constituyen en una fase de importancia en la vida de las personas.

Un 55% de los colaboradores cree que la institución ocasionalmente se interesa por la salud y seguridad en el trabajo, sin embargo, un 48% considera que frecuentemente son apoyados por la misma al presentar dificultades de nivel personal; Así mismo un 50% frecuentemente se siente cómodo por la retribución que reciben por el trabajo. Es algo preocupante con respecto a la falta de apoyo hacia la salud del personal, ya que hoy en día vivimos en una sociedad de pandemia altamente activa, y esto podría causar un gran índice de contagios dentro de ella, por otro lado, es realmente bueno que se preocupen los líderes por las dificultades de nivel personal que presenten los subalternos esto es un trabajo realmente arduo de recursos humanos que debe de ser reconocido a lo largo de la jornada laboral. Es afable de la misma manera que la retribución que reciban sea cómoda para ellos, esto mejora así la calidad de vida y el rendimiento laborales, genera satisfacción al momento en que la reciben, esto es importante para los colaboradores en la vida laboral, como personal, al mismo tiempo se motiva esa fuerza laboral que influye adecuadamente para generar un desarrollo adecuado en el país.

Serrat (2018) define que la competitividad de un país depende de la dinamicidad de las empresas e instituciones, un buen líder evalúa la felicidad de los colaboradores y el desempeño en el área de trabajo, considera la felicidad de ellos tan valiosa como la propia, por eso la somete a escrutinio y valoración, cuando las personas se sienten

felices, tienden a ser optimistas, energéticas y a tener más confianza en sí mismas, lo cual conlleva a que el resto encuentre a estas personas más agradables, sociables y confiables, el bienestar humano implica buenas relaciones sociales. Castillo (2016) argumenta que las organizaciones se ven cada día enfrentadas a la necesidad de servicios de asistencia, recreativos y culturales, dirigidas a los colaboradores y familiares, para el manejo de distintos problemas, por tanto los beneficios recreativos son aquellos que tienen como propósito el crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores, en este tipo de beneficios se incluyen las actividades deportivas, culturales y de crecimiento que las empresas ofrecen a los colaboradores.

En la escala un 80% de los colaboradores estableció que a menudo disfruta de las actividades de convivencia con los compañeros que la institución les organiza, esto es algo realmente importante ya que mantener a un colaborador feliz es potenciar el desempeño en el área, el divertirse también es parte de una jornada laboral saludable, es importante la salud mental sana y optimista para crear un clima laboral favorable, el dinamismo en una organización es la calidad empresarial, movimiento e innovación que se mantiene constantemente en transformación, mantener el dinamismo en los colaboradores transforma actitudes, técnicas y habilidades que modifiquen de manera positiva a la institución, por ello las energías son de suma importancia en las relaciones interpersonales.

VI. CONCLUSIONES

- La cultura organizacional que se maneja en la institución pública no promueve del todo el bienestar laboral en los colaboradores ya que a pesar de que cada uno de los empleados promueve la ética en el puesto no todos sienten que los superiores confían en el desempeño, de la mano con esto se vive una relación poco agradable entre compañeros de trabajo.
- La cultura organizacional de los colaboradas de la institución no se presenta de manera adecuada, ya que a pesar de que los colaboradores desarrollan acciones de confianza y respeto en el puesto de trabajo no se sienten valorados en la mayoría por el jefe inmediato, sin embargo, algunos de ellos si identifican de manera clara la filosofía de la institución y la gran mayoría reconoce los niveles jerárquicos de la misma.
- La existencia del bienestar laboral se presenta cuando los colaboradores se sienten apoyados por la institución al momento de presentar dificultades a nivel personal, no obstante, el ambiente laboral no es del todo cómodo para cierto grupo de personas y tampoco sienten que la institución se interese por la salud y seguridad en el trabajo.
- El beneficio de la cultura organizacional ante el bienestar laboral de la institución es que los colaboradores se sienten cómodos con la retribución que reciben por el trabajo, sin embargo, el personal no se siente motivado ante ninguna instancia y no son apoyados ante las posibles problemáticas que puedan ocurrir durante la jornada laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Crear espacios de convivencia y recreación para reforzar y mejorar las relaciones interpersonales entre cada uno de los integrantes de la institución, así como delegar funciones con mayor valor para la actividad de la organización y de esta forma confiar en el trabajo y capacidad de cada colaborador.
- Fortalecer la cultura organizacional de la institución a manera que los colaboradores puedan identificarse en totalidad con ella, con ello se lograra que los empleados se identifiquen con la organización y la productividad dentro de la misma sea más optima.
- Trabajar en el clima laboral como algo primordial, esto lograra mantener a los colaboradores más cómodos dentro del área de trabajo y creara un mayor interés por parte de todo el personal para mejorar la seguridad de estos.
- Capacitar al personal constantemente para cumplir con planes de desarrollo ya que de esta forma los colaboradores podrán sentirse valorados y motivados debido al ascenso a mejores puestos con mayor responsabilidad y un mejor salario.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2018) *Comportamiento Organizacional*. (2a edición) Buenos Aires. Editorial Granica. Recuperado de https://books.google.com.gt/books/about/Comportamiento_Organizacional_Nueva_Edicion.html?id=X-H4DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Bayón, J. (2019) *Cultura empresarial*. (1ª edición) España. Editorial Elearning S.L. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=hXblDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bernal, G. (2021) ¿Qué es el bienestar laboral y por qué es tan importante? *DoctorAkí/blog*. Febrero. Recuperado de <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/#:~:text=El%20bienestar%20laboral%20se%20entiende,desarrollo%20profesional%2C%20personal%20y%20familiar>
- Blanch, J. Crespo, F. y Sahagún, M. (2012) Sobrecarga de trabajo, tiempo asistencial y bienestar psicosocial en la medicina mercantilizada. *Psyconex* vol. 9. Recuperado de <https://portalrecerca.uab.cat/en/publications/2012-sobrecarga-de-trabajo-tiempo-asistencial-y-bienestar-psicoso-2>
- Bonilla, D. Osorio, K, y Naar, N. (2019) *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente*. (1ª edición) Colombia. Editorial Universidad corporativa de Colombia. Recuperado de

https://books.google.com.gt/books?id=BQi0DwAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks

Calderón, Z. (2013) *La cultura organizacional en la estabilidad laboral*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Calderon-Zulma.pdf>

Castañeda, Y. Betancur, J. Salazar, N. y Mora, A. (2017) Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. Revista *Psyconex* vol. 9, núm. 14. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>

Castillo, B. Velásquez, A. Cordero, N. y Palacios, A. (2018) Sustento del uso justo de materiales protegidos. México. Editorial UCI. Recuperado de <https://ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-12/Unidad-01/lecturas/1.pdf> Castillo, J. (2016) *Administración de personal*. (2da edición) Bogotá. Editorial Eco ediciones. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Chand, S. (2018) *Inspira*. (edición Ofelia Pérez) Madrid. Editorial Whitaker House. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=7J9VDwAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks

Cújar, A. Ramos, C. Hernández, H. y López, J. (2013) Estudios Gerenciales. *Redaly.org* vol. 29, núm. 128. Septiembre. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>

- Fournier, J. (2020) Cultura organizacional, el ADN de las empresas. *Expansión*. Septiembre. Recuperado de <https://expansion.mx/opinion/2020/09/07/cultura-organizacional-el-adn-de-las-empresas>
- Ibáñez, G. (2011) *Introducción a la psicología social*. Barcelona. Editorial UOC. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=-n33QfqZa9YC&dq=escala+de+likert&source=gbs_navlinks_s
- Lima, G. (2015) *Metodología estadística*. (2 ed.). Quetzaltenango, Guatemala. Editorial Copymax.
- Llauradó, O. (2014) La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. *Netquest*. Diciembre. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- López, L. (2015) *Estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del instituto técnico de capacitación y productividad, centro de capacitación Cobán, del departamento de Alta Verapaz* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver, s. j. de la Verapaz, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Leving.pdf>
- López, S. (2015) *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla* (tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Sede regional de Escuintla, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Mairén, C. (2011) *Propuesta metodológica para el estudio e intervención de la cultura organizacional*. (Tesis de postgrado) Universidad San Carlos de Guatemala, facultad de Ciencias económicas. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4024.pdf

- Mentores, L. (2019) *Encuentra tu por qué*. Editorial PublishDrive. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=XqetDwAAQBAJ&dq=cultura+organizacional&source=gbs_navlinks_s
- Moriano, J. Topa, G. y García, C. (2019) *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid. Editorial Sanz y Torres, S.L. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=nza8DwAAQBAJ&pg=PA188&dq=leon+2019+bienestar+sostenible&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEvpSO3onwAhUhZN8KHUeSB9UQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=leon%202019%20bienestar%20sostenible&f=false>
- Prensa Técnica, S.A. (2017) Seguridad y bienestar laboral. *Revista de seguridad y bienestar laboral*. núm. 92. Julio. Recuperado de <https://www.interempresas.net/Flipbooks/GP/92/pdf/GP92%20opt.pdf>
- Reyes, J. y Fernández, H. (2019) La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Scielo* Vol. 7, núm. 1. Septiembre. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322019000100201&lng=es&nrm=iso
- Rivera, D. Carrillo, S. Forgiony, J. Nuván, I. y Rozo, A. (2018) Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios* vol. 39, núm. 22. Febrero. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Sandoval, C. (2012) *Crear valor con las personas*. Chile. Penguin Random House Grupo Editorial. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=GRlc7YM-qlQC&dq=sandoval+2012&source=gbs_navlinks_s

Serrat, M. (2018) Liderando el ¿bienestar? Laboral: Orden o caos. (1ª edición) Barcelona. Editorial Bosch Editor. Recuperado

https://books.google.com.gt/books?id=Aji3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Villagrán, L. (2021) La cultura organizacional. *EBC*. Recuperado de <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/la-cultura-organizacional.php>

Yopan, J. Palmero, N. y Santos, J. (2020) Cultura Organizacional. *Redaly.org* vol. 11, núm. 20. Febrero. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

Programa de fortalecimiento de identidad sobre la cultura organizacional para el bienestar laboral.

Dirigido a los colaboradores de gestión institucional y recursos humanos de una institución pública.

Introducción

La identidad influye en el desarrollo que tiene una persona hacia sus aspiraciones profesionales como personales a través del desarrollo de habilidades, competencias y valores como factor del talento humano que conforma al colaborador. La cultura organizacional son todos aquellos valores, sentimientos, ideas y creencias que tienen en común todos los miembros de una institución, también se puede decir que es la forma de interacción entre los mismos. El bienestar laboral es un plan institucional que implementa y adquiere medidas para así mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de la organización, este involucra entonces el crecimiento profesional y esto crea una mayor motivación por parte de los empleados.

Es importante reconocer que, si existe una fuerte identidad institucional, los colaboradores podrán mejorar su esfuerzo laboral y esto obtendrá como resultados empleados comprometidos que luchan por alcanzar esa meta profesional y personal. La cultura organizacional cuando se encuentra bien identificada crea un sentido de pertenencia y esto mejora las conductas dentro de la misma empresa, se crea así mismo una buena imagen ante el mercado laboral a futuro para retener gestión de talento. Contar con un óptimo bienestar laboral beneficia grandemente a una organización, se mejora la motivación y con ello la productividad, el clima laboral se vuelve

realmente favorable y esto se vuelve para la empresa una de las mejores inversiones sobre productividad.

Debido a lo anterior la institución publica investigada debería optar cambios que mejoren su sentido de pertenencia ya que no se encuentran identificados claramente con una cultura organizacional que favorezca sus objetivos y metas. Otro cambio al que deben adaptarse es a comprender el sentido y la importancia que tiene el bienestar laboral dentro de la misma, no se trata únicamente de salud, si no que, de mejorar las relaciones interpersonales con todo el personal de la institución, así como también optar por capacitaciones que generen esa identidad institucional que desarrolle una gestión de talento humano para evitar la constante rotación de personal y la falta de motivación que poseen los colaboradores.

Justificación

Es importante que se puedan ejecutar cambios para la institución publica debido a la presente falta de identidad ante una cultura organizacional, la falta de apoyo, reconocimiento y motivación hacia la escasez de bienestar laboral y el poco desarrollo de talento humano que retiene el crecimiento de esta. Por ello, el capacitar a los colaboradores puede llegar a generar satisfacción, sentido de pertenencia y crear propuestas productivas por parte de los mismos colaboradores para mejorar los objetivos de la organización y su alcance de metas. La identidad institucional no solo aumentara la productividad si no también puede llegar a mejorar la calidad de relaciones interpersonales, como profesionales.

Objetivo general

- Establecer la importancia del fortalecimiento de la identidad institucional para el bienestar laboral.

Objetivos específicos

- Brindar herramientas para fortalecer la cultura organizacional.
- Crear un sentido de pertenencia hacia la cultura organizacional.
- Proponer estrategias para cultivar el bienestar laboral.

Estructura de la propuesta

Programa para el área de gestión institucional y recursos humanos sobre el fortalecimiento de la identidad institucional basado en la cultura organizacional establecida por la institución para mejora del bienestar laboral de todos los colaboradores pertenecientes a ella.

Acciones:

- Planeación estratégica de la institución.
- Plan de inducción.
- Espacios de convivencia.
- Planes de carrera.
- Motivación a través de incentivos.
- Importancia del bienestar laboral.

Cronograma:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	RESPONSABLE
Plan de inducción.	Creación de una planificación orientada a la inserción del colaborador a la empresa.	Dos semanas.	Recursos humanos.
Planeación estratégica institucional.	Capacitar al personal sobre misión, visión, valores y filosofía de la institución.	Dos semanas.	Facilitadores.

Espacios de convivencia.	Ejecución de actividades recreativas para la convivencia tales como campeonatos deportivos, desayunos laborales y actividades familiares.	Tres horas.	Recursos humanos
Planes de carrera.	Capacitar al personal sobre las formas de crecimiento laboral y personal que la institución ofrece.	Una semana.	Facilitadores.
Motivación a través de incentivos.	Elaborar un plan de incentivos, presentarlo a coordinadores y ejecutar según las observaciones de este.	Un mes.	Recursos humanos
Importancia del bienestar laboral.	Capacitar a los jefes inmediatos acerca del bienestar laboral.	Un día.	Facilitador.

Actividad	Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4
plan de inducción								
planeación estratégica institucional								
espacios de convivencia								
planes de carrera								
motivación a través de incentivos								
importancia del bienestar laboral								

Recursos

Actividad	Humanos	Materiales	Económicos
Plan de inducción.	Departamento de recursos humanos.	Computadora, impresora.	Servicio de imprenta, Q80.
Planeación estratégica.	Facilitadores	Cañonera, sillas, mesas, computadora, micrófono.	Servicio del facilitador, Q3,500.
Espacios de convivencia.	Departamento de recursos humanos	Material deportivo, micrófono, carro hot dogs, hielera.	Alquiler de canchas Q300. Desayuno corporativo Q4,500. Hot dogs y aguas Q2,000.
Planes de carrera.	Facilitadores	Cañonera, sillas, mesas, computadora, micrófono.	Servicio del facilitador, Q3,500.
Motivación a través de incentivos.	Departamento de recursos humanos	Computadora, impresora.	Servicio de imprenta, Q80.
Importancia del bienestar laboral.	Facilitadores	Cañonera, sillas, mesas, computadora, micrófono	Servicio del facilitador, Q3,500. Coffe Break Q500.

Evaluación

Evaluar a través de un google forms cada una de las actividades que se realicen del presente programa, estos formularios tendrán como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores sobre cada una de las actividades, estos resultados serán utilizados para el fortalecimiento de lo útil y para la mejora de lo no tan bien recibido.

Anexo 2. Escala de Likert



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
CAMPUS DE QUETZALTENANGO
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL**

El siguiente instrumento tiene como finalidad determinar como la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores. La información brindada y los resultados de ésta son confidenciales y serán utilizados únicamente para fines académicos.

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de enunciados, los cuales debe responder y marcar con una X en la casilla según el nivel de acuerdo o desacuerdo.

Género: M___ F___ Edad: _____ Años de laborar: _____ Estado civil: _____

No.	Enunciados	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca
1	Promuevo la importancia de la ética en mi puesto de trabajo.				
2	Desarrollo acciones de confianza y respeto en mi puesto de trabajo.				
3	Confío en mis capacidades al ejecutar mis funciones.				
4	Me siento valorado por mi jefe inmediato.				
5	Me identifico con la filosofía de la institución.				
6	El ambiente laboral me hace sentir cómodo durante la ejecución de mis funciones.				
7	La institución se interesa por mi salud y seguridad en el trabajo.				
8	Me siento cómodo con la retribución que recibo por mi trabajo.				
9	Mi jefe inmediato es apoyo en los posibles problemas que surjan en el área donde me desempeño.				

10	Identifico quienes conforman cada uno de los niveles jerárquicos de la institución.				
11	Pongo en practica los valores institucionales en mis funciones diarias.				
12	Mi jefe inmediato influye positivamente en la ejecución de mis funciones.				
13	La institución me brinda mobiliario y equipo para la ejecución de mis funciones.				
14	Disfruto realizar las funciones que me asignan en mi puesto de trabajo.				
15	Mi jefe inmediato es flexible ante los cambios que necesiten incorporarse al área.				
16	Mantengo una comunicación adecuada con mis superiores.				
17	Me siento motivado ante los reconocimientos que me otorga la institución.				
18	Soy un apoyo fundamental cuando ejecuto trabajo en equipo.				
19	Disfruto las actividades de convivencia con mis compañeros que organiza la institución.				
20	Durante la jornada laboral pongo en practica el buen manejo de mis emociones.				

21	Mi jefe inmediato me brinda la confianza al tomar decisiones.				
22	Mi puesto de trabajo me brinda seguridad de mi mismo.				
23	Me siento motivado cuando mis ideas son tomadas en cuenta en mi área de trabajo.				
24	La institución se preocupa por mantener instalaciones adecuadas para el trabajo.				
25	Me siento apoyado por la institución al momento de presentar dificultades a nivel personal.				

Anexo 3. Cuadro de operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	INDICADORES	ENUNCIADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Determinar si la cultura organizacional promueve el bienestar laboral en los colaboradores.	Cultura Organizacional	Culturas organizacionales tóxicas	Efectos de la cultura organizacional ante su desarrollo.	Promuevo la importancia de la ética en mi puesto de trabajo. Desarrollo acciones de confianza y respeto en mi puesto de trabajo. Confío en mis capacidades al ejecutar mis funciones. Me siento valorado por mi jefe inmediato.	Muy frecuentemente
		Impacto en la cultura organizacional		Mi jefe inmediato influye positivamente en la ejecución de mis funciones.	
		Mirada sobre la cultura organizacional	Proyección individual sobre la cultura organizacional.	Pongo en práctica los valores institucionales en mis funciones diarias. Me siento motivado ante los reconocimientos que me otorga la institución.	
		Aproximación a la cultura organizacional		Me identifico con la filosofía de la institución.	
Determinar la cultura organizacional de los colaboradores de la institución.	Cultura Organizacional	Medición de la cultura organizacional	Estructura de la cultura organizacional.	Identifico quienes conforman cada uno de los niveles jerárquicos de la institución. Mantengo una comunicación adecuada con mis superiores.	Frecuentemente
		Niveles de cultura organizacional		Soy un apoyo fundamental cuando ejecuto trabajo en equipo. El ambiente laboral me hace sentir cómodo durante la ejecución de mis funciones.	
		Culturas organizacionales inspiradoras	Culturas organizacionales inspiradoras.	Me siento motivado cuando mis ideas son tomadas en cuenta en mi área de trabajo.	
				Mi jefe inmediato me brinda la confianza al tomar decisiones.	
Identificar la existencia de bienestar laboral en la institución.	Bienestar Laboral	Liderazgo en el bienestar laboral	Liderazgo en el bienestar laboral	Mi jefe inmediato es flexible ante los cambios que necesiten incorporarse al área. Mi jefe inmediato es una fuente de apoyo para las posibles problemáticas que surjan en el área.	Ocasionalmente
		Bienestar laboral sostenible en el trabajo.	Equilibrio para la calidad de vida	La institución se interesa por mi salud y seguridad en el trabajo.	
		Calidad de vida para el bienestar laboral		Me siento apoyado por la institución al momento de presentar dificultades a nivel personal.	
				Me siento cómodo con la retribución que recibo por mi trabajo.	
Establecer los beneficios de la cultura organizacional ante el bienestar laboral de la institución.	Bienestar Laboral	Beneficios del bienestar laboral	Efectos del bienestar laboral	Disfruto las actividades de convivencia con mis compañeros que organiza la institución. Disfruto realizar las funciones que me asignan en mi puesto de trabajo.	Nunca
		Bienestar laboral integral		Mi puesto de trabajo me brinda seguridad de mi mismo.	
		Bienestar laboral agradable	Esencia del bienestar laboral	Durante la jornada laboral pongo en práctica el buen manejo de mis emociones.	
		Inteligencia emocional al servicio del bienestar laboral		La institución me brinda mobiliario y equipo adecuado para el desempeño de mis funciones. La institución se preocupa por mantener instalaciones adecuadas para el trabajo.	