

Gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial y su influencia en el bienestar laboral del personal administrativo y operativo de la Corporación Favorita S.A., Ciudad de Guayaquil, Período 2025

Management of organizational climate mediated by artificial intelligence and its influence on the occupational well-being of administrative and operational staff at Corporación Favorita S.A., City of Guayaquil, 2025 period

Lic. Naranjo Calapaqui Darwin Fabián

Universidad Estatal de Bolívar
darwin.naranjo@ueb.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-4771-3042>

Ecuador

Mg. Albán Yáñez Edgar Henry

Universidad Estatal de Bolívar
halban@ueb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9418-0644>

Ecuador

Formato de citación APA

Naranjo, D. & Albán, E. (2026). *Gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial y su influencia en el bienestar laboral del personal administrativo y operativo de la Corporación Favorita S.A., Ciudad de Guayaquil, Período 2025*. Revista REG, Vol. 5 (Nº. 2), p. 2053 – 2076.

INTELIGENCIA COLECTIVA

Vol. 5 (Nº. 2). abril – junio 2026.

ISSN: 3073-1259

Fecha de recepción: 29-05-2026

Fecha de aceptación :04-06-2026

Fecha de publicación:30-06-2026



RESUMEN

La gestión del clima organizacional es un factor estratégico para el fortalecimiento del bienestar laboral y la sostenibilidad del talento humano en las organizaciones contemporáneas, en el contexto de la transformación digital, la incorporación de la inteligencia artificial (IA) en los procesos de gestión de personas se presenta como una alternativa innovadora para optimizar el diagnóstico, seguimiento y mejora del entorno laboral, por ello, este estudio tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial en el bienestar laboral del personal administrativo y operativo de la Corporación Favorita S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, durante el período 2025. La indagación adopta un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional, mediante la aplicación de instrumentos estructurados orientados a medir las dimensiones del clima organizacional, el nivel de bienestar laboral y la percepción del uso de herramientas basadas en inteligencia artificial en la gestión del talento humano, la población está conformada por colaboradores del área administrativa y operativa de la empresa, considerando criterios de representatividad y confidencialidad de la información, para que los resultados denoten que la utilización de sistemas de IA para la gestión del clima organizacional favorecen productivamente a la mejora del bienestar laboral, al facilitar procesos más eficientes de comunicación interna, retroalimentación continua, identificación de factores psicosociales y toma de decisiones basadas en datos, calificando que la percepción del uso de la IA se asocie a los niveles de satisfacción, equilibrio emocional y compromiso organizacional en los colaboradores. La integración de la IA en la gestión del clima organizacional se personifica como herramienta para fortificar el bienestar laboral y suscitar entornos de trabajo saludables, innovadores y orientados al desarrollo humano, aportando realidades relevantes para la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento humano en empresas del sector privado ecuatoriano.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional; Inteligencia artificial; Bienestar laboral; Gestión del talento humano; Innovación organizacional; Sector empresarial.



ABSTRACT

The management of organizational climate is a strategic factor for strengthening occupational well-being and the sustainability of human talent in contemporary organizations. Within the context of digital transformation, the incorporation of artificial intelligence (AI) into people management processes emerges as an innovative alternative to optimize the diagnosis, monitoring, and improvement of the work environment. Therefore, this study aims to analyze the influence of AI-mediated organizational climate management on the occupational well-being of administrative and operational staff at Corporación Favorita S.A., located in the city of Guayaquil, during the 2025 period. The research adopts a quantitative approach with a descriptive–correlational scope, through the application of structured instruments designed to measure the dimensions of organizational climate, the level of occupational well-being, and the perception of the use of artificial intelligence–based tools in human talent management. The study population consists of administrative and operational employees of the company, considering criteria of representativeness and confidentiality of the information. The results indicate that the use of AI systems in organizational climate management productively contributes to improving occupational well-being by facilitating more efficient internal communication processes, continuous feedback, identification of psychosocial factors, and data-driven decision-making. Furthermore, the findings reveal that a positive perception of AI use is associated with higher levels of job satisfaction, emotional balance, and organizational commitment among employees. The integration of AI into organizational climate management is thus portrayed as a key tool to strengthen occupational well-being and foster healthy, innovative, and human development–oriented work environments, providing relevant evidence for strategic decision-making in human talent management within Ecuadorian private-sector companies.

KEYWORDS: Organizational climate; Artificial intelligence; Occupational well-being; Human talent management; Organizational innovation; Business sector.

INTRODUCCIÓN

La discusión sobre clima organizacional y bienestar laboral es un tema de prioridad estratégica que condiciona la continuidad operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad del talento en entornos altamente competitivos, durante el año en curso, las organizaciones enfrentan presiones por eficiencia y expectativas crecientes de trabajo digno, desarrollo y equilibrio humano; en esa tensión, las áreas de talento humano están replanteando cómo escuchan, interpretan y actúan sobre la experiencia del colaborador, con enfoques que equilibran resultados del negocio y resultados humanos (Deloitte, 2025).

El clima organizacional se expresa en la perspicacia cotidiana del ambiente de trabajo como el liderazgo, comunicación, equidad, reconocimiento y condiciones para cumplir la tarea, cuando esas dimensiones se deterioran, el impacto suele reflejarse en variables de bienestar, especialmente en estrés, fatiga emocional y conflictos psicosociales. La salud mental y la gestión de riesgos psicosociales requieren instrumentos de evaluación continuos y acciones preventivas, no solo medidas reactivas, se busca el bienestar como un indicador que integra lo emocional, lo relacional y lo organizativo.

En la ciudad de Guayaquil, el sector retail y de servicios masivos opera con alta demanda, ritmos intensos y una interacción constante entre áreas administrativas y operativas, en este contexto, Corporación Favorita S.A. enfatiza por su alcance y complejidad organizacional, lo que convierte al clima en un componente decisivo para sostener la coordinación, la disciplina operativa y la experiencia del cliente. La empresa, además, reporta lineamientos de mejora continua y gestión de colaboradores en su estructura institucional, lo que abre la oportunidad de estudiar cómo se gestiona el clima en una operación de gran escala (Corporación Favorita, 2025).

La actualidad del tema se relaciona con el giro global hacia la prevención de riesgos psicosociales, donde se suscitan marcos de referencia para organizar prácticas, responsabilidades y seguimiento; en la práctica, la gestión del clima se conecta con la seguridad y salud psicológicas como detectar tensiones antes de que se normalicen, intervenir sobre cargas, mejorar relaciones y reducir factores que erosionan el equilibrio emocional, esta mirada cobra fuerza cuando se adopta una lógica de protección organizacional, con procedimientos sistemáticos para evaluar y mejorar el entorno laboral.

La transformación digital está cambiando el modo en que las organizaciones gestionan personas, la inteligencia artificial no se limita a automatizar tareas, pues permite analizar patrones de información y sostener decisiones basadas en datos. En recursos humanos, existen nuevas formas de reclutamiento, capacitación, gestión del desempeño y monitoreo de la experiencia del empleado, pues

estas herramientas abren oportunidades, exigiendo capacidades de gestión, ética y gobernanza para evitar efectos no deseados (OIT, 2023).

En este punto surge se busca gestionar el clima organizacional mediado por IA implica usar tecnologías, por ejemplo, mediante el desarrollo de encuestas, analítica de texto, tableros de indicadores o asistentes conversacionales internos, para escuchar con mayor frecuencia, detectar señales tempranas y priorizar intervenciones. El valor no está solo en medir más, sino en reducir la distancia entre lo que el colaborador experimenta y lo que la organización decide, las tendencias de análisis de personas muestran que el uso inteligente de datos puede mejorar la capacidad de respuesta de talento humano y fortalecer acciones de bienestar.

Incorporar IA en el trabajo es un acto neutro como puede mejorar la equidad y la consistencia, o amplificar sesgos y desconfianza si se aplica sin transparencia; como lo indica la UNESCO (2024) que el enfoque basado en derechos humanos, protección de datos, explicabilidad y responsabilidad, en climas organizacionales sensibles, donde el bienestar depende de la percepción de justicia y respeto, una tecnología puede ser considerada como vigilancia puede afectar la confianza y entonces la ética se convierte parte del diseño y no un añadido posterior.

La OIT (2025) advierte que los responsables de recursos humanos deben comprender mejor los riesgos asociados a la IA, especialmente cuando se usa para evaluar, clasificar o predecir comportamientos laborales, puesto que en entornos reales, la herramienta puede ser útil para orientar acciones, pero debe estar acompañada de supervisión humana, criterios y comunicación interna que explique el propósito del uso de datos, pues la IA puede convertirse en apoyo para el bienestar o en un factor que incremente la incertidumbre si no se gestiona con claridad y límites.

Tras la etapa postpandemia, las organizaciones enfrentan una recomposición de expectativas, de las cuales se valora más la salud mental, la flexibilidad, el sentido de pertenencia y la calidad de las relaciones internas, en este escenario, el clima organizacional es una variable crítica para sostener la satisfacción y la permanencia del talento, puesto que el clima y la satisfacción se vinculan de manera relevante en contextos donde el trabajo se reconfigura y la presión por resultados coexiste con la necesidad de cuidado institucional.

En Ecuador, y particularmente en Guayaquil, indagaciones realizadas por Vera y Ayala (2023) denotan que las relaciones significativas entre clima laboral y variables organizacionales como compromiso y desempeño, respaldando que el clima es una percepción y un predictor de conductas organizacionales como la colaboración, responsabilidad, calidad del servicio y cumplimiento de objetivos, cuando el clima mejora, se fortalece el compromiso; cuando se deteriora, aparecen señales

de desgaste y desconexión, esto permite sostener la relevancia del objeto de estudio para contextos locales.

Dentro de este marco, Corporación Favorita ha comunicado en sus reportes e información institucional la importancia de la sostenibilidad y del valor compartido, así como iniciativas vinculadas con su gente y reconocimientos de empleabilidad, esto analiza el bienestar laboral en una organización con presencia y alta demanda operativa, donde la coordinación entre personal administrativo y operativo es importante, ubicándose así en un escenario real, con necesidad permanente de equilibrio entre productividad, calidad del servicio y condiciones humanas de trabajo (Corporación Favorita, 2024).

El bienestar no se vive igual en todos los segmentos laborales, el personal operativo suele enfrentar mayor carga física, presión por tiempos y exposición directa a dinámicas de atención y logística, mientras que el personal administrativo puede experimentar otras tensiones como las exigencias cognitivas, coordinación inter-áreas y presión por cumplimiento y control. El clima y estrés laboral sostiene que estas diferencias condicionan la percepción del clima y los recursos de afrontamiento, por lo que conviene analizarlas de forma diferenciada para comprender con mayor precisión la realidad organizacional.

A pesar de la expansión del enfoque de analítica de personas, aún existe una brecha en estudios que conecten explícitamente IA + gestión del clima + bienestar laboral en empresas ecuatorianas del sector privado, con separación por personal administrativo y operativo. Briones y otros (2025) se han concentrado en describir aplicaciones generales de IA en talento humano, y menos en explicar su influencia en variables humanas específicas como el bienestar, por ello, se posiciona en una intersección actual, la cual es innovación tecnológica con impacto psicosocial y organizacional.

En consecuencia, se busca analizar la influencia de la gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial en el bienestar laboral del personal administrativo y operativo de la Corporación Favorita S.A., en Guayaquil, durante el período 2025. Esto deriva a una lógica de utilidad aplicada, la cual es comprender si el uso de herramientas basadas en datos contribuye a entornos más saludables, con retroalimentación oportuna y decisiones más informadas, se vincula con tendencias globales que recomiendan integrar tecnología con una propuesta de valor humana y sostenible (Deloitte, 2025).

Justificamos que nuestro estudio se sostiene en tres niveles como lo práctico, porque puede orientar mejoras concretas en comunicación, liderazgo y prevención psicosocial; organizacional, porque aporta evidencia para decisiones de talento humano basadas en datos; y académico, porque

amplía el debate regional sobre cómo la IA transforma la experiencia laboral. Indagar esta relación durante el año en curso permite comprender mejor cómo innovar sin deshumanizar, fortaleciendo el bienestar como condición para la productividad y la sostenibilidad del trabajo.

MÉTODOS Y MATERIALES

Se seleccionaron dos tipos de investigación descriptiva y correlacional, los cuales permiten describir las características del fenómeno y determinar las relaciones entre variables específicas, sin manipularlas directamente, pues la descriptiva detalla el qué y el cómo se manifiesta el fenómeno, mientras que la correlacional establece la relación entre las variables clima organizacional mediado por IA y bienestar laboral, para poder comprender el contexto y las relaciones entre dimensiones humanas manejadas en la sociedad, facilitando la toma de decisiones estratégicas en contextos de sociedades complejas (Mieles, 2025).

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, orientado a medir y cuantificar relaciones entre percepciones del clima y del bienestar laboral, así como la evaluación numérica de la influencia de herramientas de IA, generará evidencia objetiva y verificable, fundamentando la lógica de los objetivos planteados buscando comprobar y calcular una hipótesis sobre asociaciones entre variables, lo cual es característico de investigaciones cuantitativas, como lo indica Sreekumar (2025) este enfoque es el más adecuado cuando se pretende establecer relaciones numéricas y predictivas entre fenómenos sociales.

El método utilizado es correlacional cuantitativo analiza estadísticamente la relación entre el uso de inteligencia artificial en la gestión del clima organizacional y el bienestar laboral, considerando los objetivos que inquietan señalar la magnitud y dirección de la influencia entre variables, aprovechando herramientas estadísticas para interpretar patrones en los datos recopilados; el método correlacional garantiza el rigor y la objetividad estratégicamente para obtener conclusiones robustas sobre asociaciones entre fenómenos observados en entornos reales.

Para captar los datos pertinentes se utilizarán encuestas estructuradas complementadas con escalas estandarizadas validadas que miden percepciones del clima organizacional, el uso de IA en la gestión y el bienestar laboral, las encuestas recolectan grandes volúmenes de datos de forma sistemática y comparativa, facilitando su análisis estadístico. Los instrumentos incluirán ítems cerrados, escalas Likert y preguntas demográficas, diseñados para garantizar fiabilidad y validez, combinando con las entrevistas en grados superiores de forma estructurada para asegurar precisión, replicabilidad y consistencia en la medición de variables (Niño, 2019).

La población está conformada por 11.414 colaboradores administrativos y operativos de Corporación Favorita S.A. en Guayaquil que cumplen con criterios de experiencia laboral mínima y participación activa en actividades organizacionales del año 2025, la muestra será seleccionada mediante muestreo probabilístico estratificado para asegurar representatividad de ambos grupos, permitiendo comparaciones significativas entre subgrupos y mejor precisión estadística. El muestreo probabilístico con el porcentaje de confianza del 95% y un margen de error de 5%, nos ofrece un resultado de 372 participantes, lo que garantiza una obtención de respuesta que refleje fidelidad a los discernimientos reales del personal.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas al personal administrativo y operativo de la Corporación Favorita S.A., así como de los instrumentos estructurados utilizados para recoger información sobre la gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial, en la ciudad de Guayaquil. La información analiza las apreciaciones de los colaboradores respecto al clima organizacional y su influencia en el bienestar laboral durante el período actual, de este modo, las derivaciones ofertan una visión integral sobre el impacto que tiene la gestión innovadora del clima organizacional en la construcción de entornos laborales saludables, eficientes y orientados al desarrollo humano dentro del contexto empresarial.

Resultados de la encuesta dirigida a los funcionarios de la Corporación

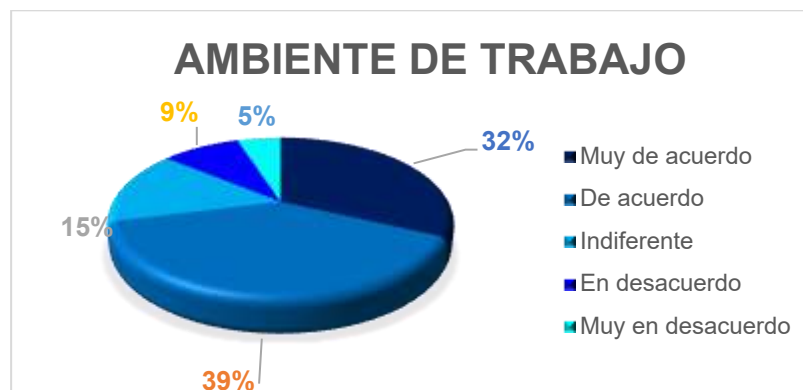
Tabla 1:

Ambiente de trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	118	32%
De acuerdo	146	39%
Indiferente	54	15%
En desacuerdo	34	9%
Muy en desacuerdo	20	5%
Total	372	100%

Figura 1

Resultados de la Pregunta Nro. 1 del ambiente de trabajo



En este gráfico podemos denotar que el 71% de encuestados indican que las prácticas organizacionales orientadas a la convivencia, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales saludables surgen de las estrategias de gestión del clima, apoyadas progresivamente en herramientas de inteligencia artificial para el monitoreo de percepciones y retroalimentación interna; sin embargo, el 15% indiferente indica de manera clara que los efectos del clima organizacional no visibilizan diferencias entre áreas administrativas y operativas de las acciones institucionales y el 15% presenta insatisfacción vinculada con experiencias laborales negativas o con una aplicación desigual de las políticas organizacionales, por ello, se debe vigorizar el uso estratégico de la IA para identificar brechas específicas y consolidar un clima organizacional que impacte de forma más homogénea en el bienestar laboral del personal.

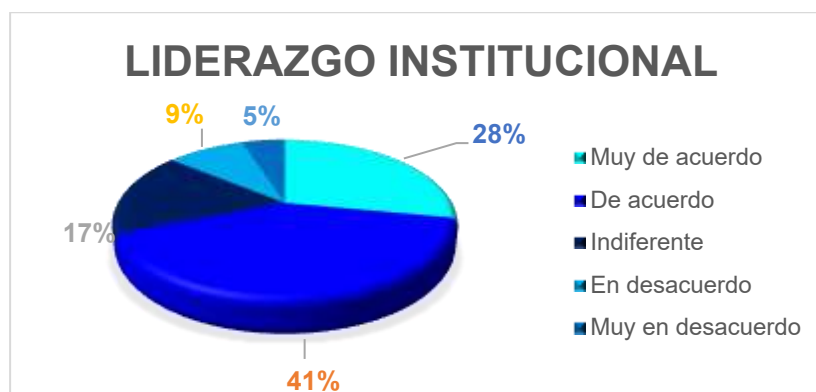
Tabla 2:

Liderazgo institucional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	104	28%
De acuerdo	152	41%
Indiferente	62	17%
En desacuerdo	36	9%
Muy en desacuerdo	18	5%
Total	372	100%

Figura 2

Resultados de la pregunta Nro. 2 del liderazgo institucional



Podemos visualizar que 69% de los funcionarios sugieren que las prácticas de dirección, comunicación y toma de decisiones estarían alineadas con la generación de entornos laborales estables y orientados al cumplimiento de objetivos, gestando adecuados procesos referentes a la gestión del clima, el 17% se mantiene neutral debido a relaciones con diferencias en los estilos de conducción entre áreas administrativas y operativas; y el 14% negativo refleja la existencia de críticas asociadas a prácticas de liderazgo insuficientes apoyadas por mecanismos tecnológicos de retroalimentación y seguimiento, por eso, el liderazgo institucional mediante el uso estratégico de la inteligencia artificial, debe realizar una gestión más cercana, transparente y consistente que favorezca el bienestar laboral del personal.

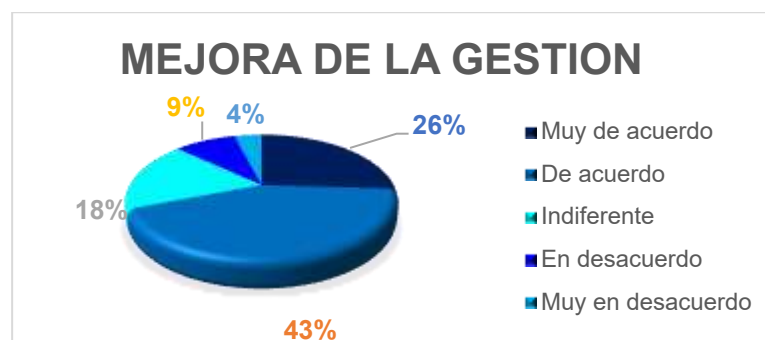
Tabla 3

Mejora de la gestión

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	96	26%
De acuerdo	158	43%
Indiferente	66	18%
En desacuerdo	34	9%
Muy en desacuerdo	18	4%
Total	372	100%

Figura 3

Resultados de la pregunta Nro. 3 de la mejora de la gestión



El 69% de los encuestados reconoce que estas tecnologías son planteadas como una alternativa viable dentro de la organización hacia la innovación tecnológica en los procesos de gestión del talento humano mediante las transformaciones digitales que optimizan el monitoreo del clima y la toma de decisiones basadas en datos; sin embargo, el 18% mantiene una postura indistinta debido a que no observan los beneficios concretos de la IA en su experiencia laboral cotidiana, por un conocimiento limitado o escasa comunicación institucional sobre su aplicación y el 13% restante ejemplifica la existencia de resistencias frente al uso de estas herramientas debido a temores sobre el control, la privacidad de la información o la sustitución de la intervención humana, por ello, es que se deben implementar estrategias de sensibilización y capacitación que permitan consolidar una percepción positiva y consciente del aporte de la IA a la gestión del clima organizacional y al bienestar laboral.

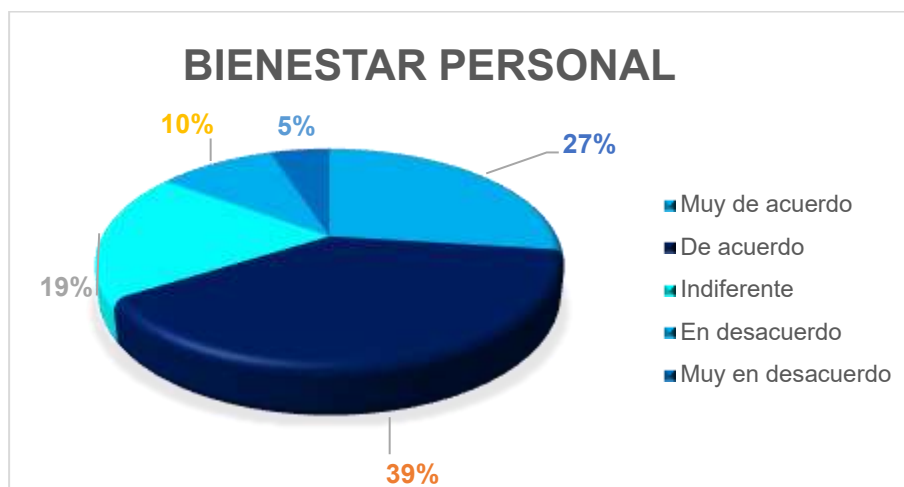
Tabla 4

Bienestar personal

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	102	27%
De acuerdo	144	39%
Indiferente	72	19%
En desacuerdo	36	10%
Muy en desacuerdo	18	5%
Total	372	100%

Figura 4

Resultados de la pregunta Nro. 4 del bienestar personal



Los resultados indican que el 66% de los encuestados sugiere que las informaciones generadas por dichas herramientas son de útil para identificar necesidades, anticipar problemáticas y orientar acciones institucionales vinculadas al bienestar del personal administrativo y operativo. No obstante, el 19% neutral considera que existencia resistencia en procesos decisionales debido a una escasa visibilidad de los efectos derivados del uso de estas tecnologías y el 15% en desacuerdo presentan reservas frente a la efectividad de los sistemas basados en IA con relación a la confianza en los datos generados o con la preferencia por decisiones sustentadas exclusivamente en la experiencia humana, pues lo ideal sería estar seguros que la información producida sea transparente y orientada a mejorar de manera efectiva el bienestar laboral.

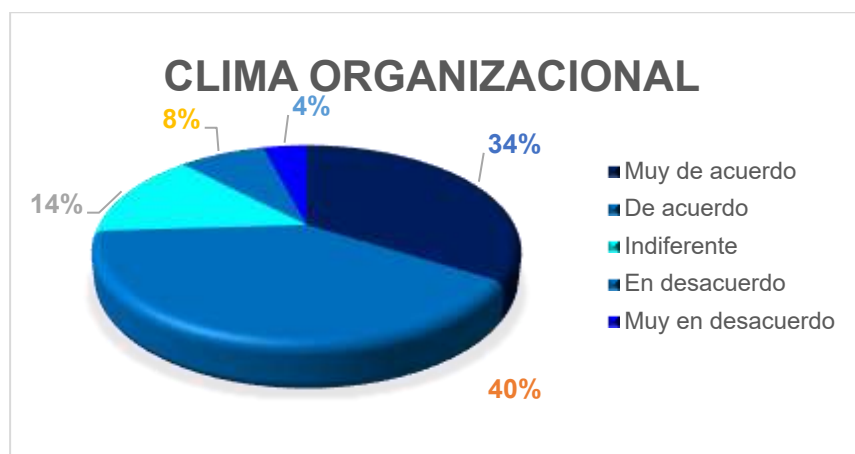
Tabla 5

Clima organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	126	34%
De acuerdo	150	40%
Indiferente	52	14%
En desacuerdo	28	8%
Muy en desacuerdo	16	4%
Total	372	100%

Figura 5

Resultados de la pregunta Nro. 5 del clima organizacional



Un 74% denota que el clima organizacional determina el equilibrio emocional, la satisfacción y la calidad de vida laboral dentro de la compañía; sin embargo, el 14% neutral menciona que existe un segmento del personal que no aprecia la relación entre ambas variables debido a diferencias en las condiciones de trabajo y limitaciones en las políticas organizacionales, por otra parte, el 12% en desacuerdo crítica las experiencias laborales desfavorables por la desigual de las estrategias de gestión del clima, lo cual emerge a fortalecer una gestión del clima organizacional apoyada en IA, orientada a impactar de manera más equitativa y sostenida en el bienestar laboral del personal.

Tabla 6

Equilibrio y motivación organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	114	31%
De acuerdo	156	42%
Indiferente	60	16%
En desacuerdo	26	7%
Muy en desacuerdo	16	4%
Total	372	100%

Figura 6

Resultados de la pregunta Nro. 6 del equilibrio y motivacional organizacional



Mediante la muestra podemos visualizar que 73% de los encuestados indica que estas prácticas aplicadas contribuyen a generar condiciones laborales favorables a la estabilidad emocional, el entusiasmo por las tareas y el compromiso con los objetivos institucionales, el 16% indiferente considera que el personal no refleja los efectos de estas acciones en su motivación diaria por discrepancias en la implementación de las estrategias entre áreas administrativas y operativas y el 11% en desacuerdo refresca sus opiniones asociadas a experiencias laborales particulares limitadas a iniciativas de gestión del clima a las necesidades individuales, por eso se debe identificar oportunamente factores emocionales y motivacionales para potenciar el bienestar laboral del personal.

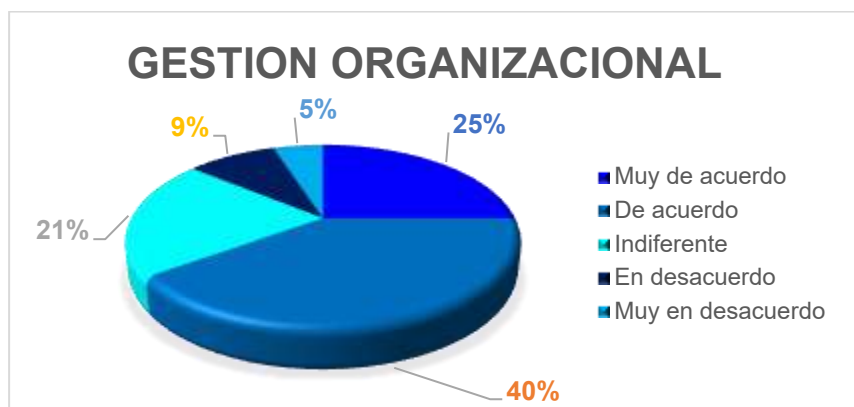
Tabla 7

Gestión organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	92	25%
De acuerdo	148	40%
Indiferente	78	21%
En desacuerdo	36	9%
Muy en desacuerdo	18	5%
Total	372	100%

Figura 7

Resultados de la pregunta Nro. 7 de la gestión organizacional



La muestra nos indica que el 65% de los encuestados reconoce a la IA como recurso que optimiza de procesos, mejora de la gestión del clima organizacional y fortalece la relación entre la organización y sus colaboradores; sin embargo, el 21% indiferente considera que existe un segmento del personal que no aprecia estas herramientas en su labor cotidiana, debido a una irrisoria interacción con los sistemas implementados y el 14% restante reflejan reservas frente al uso de la IA por preocupaciones sobre la deshumanización de la gestión y desconfianza en los sistemas tecnológicos, por lo que se debe consolidar estrategias de implementación y comunicación que integren la IA como un apoyo al desarrollo humano, vigorizando de manera sostenible el compromiso y la satisfacción laboral del personal.

Resultados de la entrevista dirigida a la Alta Gerencia de la Corporación

Tabla 8

Deducciones de las interrogativas a funcionarios

Categoría	Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2
Gestión del clima organizacional	¿Cómo valora usted el clima organizacional actual de la empresa en relación con el bienestar del personal administrativo y operativo?	Desde mi experiencia, considero que el clima organizacional ha evolucionado de manera positiva, ya que se ha fortalecido la comunicación, el respeto y el trabajo colaborativo, lo que incide directamente en el bienestar del personal.	En mi criterio, el clima organizacional es un factor clave para el bienestar laboral, y actualmente se observa un mayor compromiso del personal gracias a políticas orientadas a la convivencia y al respeto mutuo.

	¿Qué acciones estratégicas considera usted que son determinantes para mantener un clima organizacional adecuado?	Considero que el liderazgo cercano, la retroalimentación constante y la toma de decisiones basada en información confiable han sido acciones determinantes para sostener un clima laboral estable.	Desde mi rol directivo, identifico que la claridad en los procesos, la comunicación interna y el acompañamiento al personal han contribuido significativamente al clima organizacional.
Inteligencia artificial en la gestión organizacional	¿De qué manera distingue usted la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en la gestión del clima organizacional?	Considero que la inteligencia artificial nos ha permitido obtener información más precisa y oportuna sobre las percepciones del personal, facilitando la detección temprana de áreas de mejora.	Pienso que la inteligencia artificial ha fortalecido la gestión del clima al ofrecer datos objetivos que respaldan las decisiones gerenciales relacionadas con el talento humano.
	¿Cómo utiliza usted la información generada por sistemas de IA para la toma de decisiones gerenciales?	Personalmente, utilizo esta información como un insumo estratégico para priorizar acciones que impacten positivamente en el bienestar y la motivación del personal.	Desde mi función, empleo los reportes generados por estos sistemas para ajustar estrategias, prevenir conflictos y fortalecer el compromiso organizacional.
Bienestar laboral y sostenibilidad humana	¿Qué relación identifica usted entre la gestión del clima organizacional y el bienestar laboral del personal?	Identifico una relación directa, ya que un clima organizacional saludable favorece el equilibrio emocional, la satisfacción y la permanencia del personal en la empresa.	En mi experiencia, cuando el clima organizacional es adecuado, se evidencia una mejora en el bienestar laboral y en la disposición del personal para cumplir sus funciones.
	¿Qué desafíos considera usted que enfrenta la organización para consolidar el uso de la IA en beneficio del bienestar laboral?	Considero que el principal desafío es fortalecer la capacitación del personal y garantizar un uso ético y transparente de la información generada por la inteligencia artificial.	Desde mi perspectiva, el reto está en lograr que todo el personal comprenda que la inteligencia artificial es una herramienta de apoyo al bienestar y no un mecanismo de control.

De manera general, los funcionarios de la alta gerencia entrevistados manifiestan que la gestión del clima organizacional de la Corporación Favorita S.A. incide en el desempeño y el bienestar laboral del personal administrativo y operativo, al suscitar prácticas institucionales orientadas a la organización eficiente del trabajo y al cumplimiento de los objetivos empresariales. La presencia de valores compartidos, un liderazgo oportuno y el uso progresivo de herramientas basadas en IA para la retroalimentación y el seguimiento de procesos favorecen a vigorizar la motivación, el compromiso y la claridad del rol que cada colaborador desempeña dentro de la estructura organizacional, mediante el monitoreo continuo de las actividades laborales y la mejora de la comunicación interna se obtiene una participación más activa del personal, consolidando una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la innovación y la mejora continua derivados a la gestión del talento humano con los propósitos estratégicos de la empresa.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos confirman que el clima organizacional continúa siendo una variable central para explicar el bienestar laboral, especialmente en organizaciones de gran escala como Corporación Favorita S.A., la visión referente al ambiente respetuoso y colaborativo señalan que un clima favorable actúa como factor protector frente al desgaste laboral y el estrés ocupacional y en este sentido, los hallazgos refuerzan la idea de que el clima es un componente accesorio y una condición estructural para la sostenibilidad humana del trabajo, que destacan la relación directa entre clima, salud emocional y compromiso organizacional (Pilligua & Arteaga, 2019).

En relación con el liderazgo institucional, los resultados muestran que los enfoques contemporáneos conciben al liderazgo como un mediador específico del clima organizacional. Investigaciones recientes sostienen que los estilos de liderazgo participativos y basados en datos contribuyen a generar confianza y cohesión en los equipos de trabajo. Como lo indica Altamirano y Ríos (2021) la percepción favorable del liderazgo sugiere que las prácticas directivas estarían alineadas con la construcción de entornos laborales saludables, pese a la presencia de respuestas indiferentes que invitan a revisar la homogeneidad de estas prácticas entre áreas administrativas y operativas.

La incorporación de la inteligencia artificial en la gestión del clima organizacional representa uno de los aportes más relevantes, dado a que, a través de los resultados obtenidos, podemos reconocer el valor de estas herramientas para mejorar la gestión interna, puesto que a medida avanza la tecnología, se puede recalcar que la IA permite pasar de evaluaciones esporádicas a sistemas de monitoreo continuo del clima laboral, en este sentido, se amplía la certeza empírica sobre el uso de la

IA más allá de la productividad, situándola como un apoyo al bienestar humano (Hernández, Ramírez, Gómez, Franco, & Bolaños, 2024).

El porcentaje de colaboradores que se mantiene indiferente o en desacuerdo con el uso de IA revela una brecha poco considerada durante los procesos de rendimiento de la compañía, puesto que, al existir una aceptación tecnológica en contextos laborales, a gran medida de la transparencia, la capacitación y la confianza organizacional, podremos alcanzar mejores resultados. Como indica Paradela (2025) estos elementos no están plenamente consolidados, haciendo que la tecnología sea distante o poco relevante para la experiencia cotidiana del trabajador, por ello, los resultados sugieren que la implementación de IA debe ir acompañada de estrategias comunicacionales más certeras que consoliden un buen desempeño.

En cuanto a la toma de decisiones relacionadas con el bienestar laboral, los hallazgos indican que la información generada por sistemas de inteligencia artificial es considerada útil por la mayoría del personal, destacando el valor de la analítica predictiva para identificar riesgos psicosociales y anticipar conflictos organizacionales. La IA puede fortalecer la capacidad decisional de la alta gerencia cuando se utiliza como herramienta de apoyo y no como sustituto del juicio humano, haciendo visible el enfoque de inteligencia aumentada para uso factible y mejora de las condiciones laborales (Cruz & Gordillo, 2022).

La relación directa entre clima organizacional y bienestar laboral, ampliamente reconocida por los encuestados, coincide con meta análisis reflejado en la indagación elaborada por Pilligua y Arteaga (2019) que confirman esta asociación en distintos sectores productivos. En el contexto empresarial ecuatoriano, este resultado incide en la necesidad de integrar políticas de bienestar como parte de la estrategia organizacional, puesto que el bienestar depende de condiciones materiales, sino también de factores relacionales, emocionales y simbólicos presentes en el clima laboral.

Respecto al equilibrio emocional y la motivación, los resultados concuerdan que un clima organizacional positivo actúa como un regulador emocional colectivo, pues la gestión sistemática del clima, apoyada en datos, permite identificar tensiones antes de que se traduzcan en desmotivación o ausentismo y en este sentido, nuestra indagación amplía el debate al mostrar cómo la IA puede convertirse en un recurso preventivo para la salud ocupacional, remarcándolo como un posible avance frente a enfoques tradicionales centrados únicamente en la corrección posterior de problemas (Macías & Vanga, 2021).

El compromiso y la satisfacción laboral, analizados desde la perspectiva del uso de inteligencia artificial, muestran una tendencia positiva, aunque con matices. Hernández y otros (2024) consideran que la tecnología no garantiza un mayor nivel de compromiso laboral, pues su efecto está condicionado por la forma en que se articula con la cultura organizacional existente y en concordancia los hallazgos se muestra que la inteligencia artificial favorece a fortificar el compromiso del personal cuando es comprendida como un recurso que respalda el bienestar y la gestión humana, y no como un instrumento de supervisión o control.

Exclusivamente el clima o bienestar de esta indagación aporta un enfoque integrador que incorpora la mediación tecnológica como variable explicativa, evidenciando la carestía de análisis aplicados que consideren la interacción entre tecnología y experiencia humana en el trabajo y en este sentido, las deducciones impulsan a rectificar visiones reduccionistas que asocian la IA con eficiencia operativa, mostrando su potencial para remozar dimensiones humanas del trabajo.

La gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial vigoriza una línea de investigación emergente y pertinente para el contexto empresarial, mediante los avances involucrados en este estudio se confirma que es posible innovar sin deshumanizar, siempre que la tecnología se integre desde una lógica ética y participativa, pues no solo se revalidan hallazgos previos, sino que amplían el campo disciplinar al proponer un modelo de gestión del talento humano orientado simultáneamente al bienestar, la sostenibilidad y la toma de decisiones informadas.

CONCLUSIONES

La indagación permitió reafirmar que el clima organizacional se establece como eje estratégico para el bienestar laboral del personal administrativo y operativo, especialmente en organizaciones de gran escala y alta complejidad como Corporación Favorita S.A, pues los resultados denotan que un entorno caracterizado por el respeto, la colaboración y la claridad organizacional favorece la estabilidad emocional y la disposición positiva hacia el trabajo. Haciendo énfasis que el clima organizacional debe ser concebido como una percepción subjetiva y una condición estructural que interviene en la experiencia laboral cotidiana y en este sentido, la gestión del clima se posiciona como una responsabilidad estratégica de la organización.

Se muestra que el liderazgo institucional desempeña un rol fundamental en la configuración del clima organizacional y en la promoción del bienestar laboral, mediante las prácticas directivas orientadas a la comunicación, el acompañamiento y la toma de decisiones informadas se busca fortalecer la confianza del personal y a generar mayor cohesión entre las áreas administrativas y operativas, sugiriendo que el liderazgo efectivo impacta en los resultados organizacionales y en la

calidad de las relaciones humanas, y en el sentido de pertenencia de los colaboradores, denotando al liderazgo como factor mediador importante entre clima y bienestar.

Denotamos como aporte que la inteligencia artificial es en una herramienta relevante para la gestión del clima organizacional cuando se integra de manera estratégica y responsable, la utilización de sistemas basados en datos facilita la identificación oportuna de perspectivas, necesidades y tensiones internas, lo que permite a la organización actuar de forma preventiva y no reactiva, ampliando la comprensión tradicional del uso de la IA en la gestión del talento humano, mostrando su potencial para robustecer dimensiones humanas del trabajo y procesos operativos.

La información generada por herramientas de inteligencia artificial mejora la toma de decisiones relacionadas con el bienestar laboral, siempre que exista un uso ético y transparente de los datos, cuando la tecnología se percibe como un apoyo a la gestión y no como un mecanismo de control, se fortalece la confianza del personal en los procesos organizacionales, resaltando la importancia de acompañar la implementación tecnológica con estrategias de comunicación y formación que clarifiquen su propósito y beneficios.

El bienestar laboral es el resultado de una interacción compleja entre factores organizacionales, relacionales y tecnológicos, pues la gestión del clima organizacional, apoyada en IA, genera condiciones que benefician el equilibrio emocional, la motivación y el compromiso del personal, denotando que el bienestar no dependa de patrocinios tangibles, sino de la calidad del entorno laboral y de la percepción de apoyo institucional, haciendo que el bienestar laboral sea abordado de manera integral y sostenida dentro de la compañía.

La percepción del clima y del bienestar no es homogénea entre todo el personal, lo que esclarece la necesidad de estrategias diferenciadas según las características del trabajo administrativo y operativo, insinuando que la gestión del clima mediada por inteligencia artificial identifica estas diferencias y diseña intervenciones más ajustadas a las realidades de cada grupo, debido a la utilidad de la tecnología para avanzar hacia una gestión del talento humano más inclusiva y equitativa.

La indagación afirma que el compromiso y la satisfacción laboral son reforzados cuando el clima organizacional se gestiona de manera coherente con los valores institucionales y con una orientación transparente al desarrollo humano. El uso de inteligencia artificial, en este contexto, actúa como moderador que perfecciona la coherencia entre discurso y práctica organizacional, resaltando a la innovación tecnológica, pues cuando se alinea con una cultura organizacional sólida, se potencia la relación entre la organización y sus colaboradores.

Desde una perspectiva organizacional, los resultados señalan que la gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial asiste significativamente a la sostenibilidad del talento humano, puesto que, al favorecer entornos laborales saludables, la organización mejora la experiencia del personal e impulsa su capacidad de adaptación y continuidad en un entorno empresarial dinámico, posicionando al bienestar laboral como componente estratégico de la sostenibilidad organizacional.

En el ámbito académico, el aporte evidenciado para el contexto empresarial ecuatoriano, denotan que aún son limitadas las investigaciones que integran clima organizacional, bienestar laboral e inteligencia artificial, por ello se amplía el campo disciplinar al proponer un enfoque integrador que articula gestión humana e innovación tecnológica, reforzando la necesidad de continuar desarrollando estudios aplicados que permitan comprender el impacto real de la inteligencia artificial en la experiencia laboral.

La gestión del clima organizacional mediada por inteligencia artificial representa una oportunidad estratégica para vigorizar el bienestar laboral, mediante su implementación con base de principios éticos, participación y enfoque humano, haciendo posible el innovar sin deshumanizar, integrando tecnología y gestión del talento humano de manera coherente, invitando a las organizaciones a repensar sus modelos de gestión, orientándolos hacia entornos laborales más saludables, sostenibles y centrados en las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, D., & Ríos, F. (2021). *EL LIDERAZGO POSITIVO Y SUS IMPLICACIONES EN LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES SALUDABLES ECUATORIANAS*. Obtenido de EL LIDERAZGO POSITIVO Y SUS IMPLICACIONES EN LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES SALUDABLES ECUATORIANAS: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8255372.pdf>
- Briones, C., Segura, I., Rivera, A., & Reigosa, A. (2025). *El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano: oportunidades, desafíos y transformación organizacional*. Obtenido de El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano: oportunidades, desafíos y transformación organizacional: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10287474.pdf>
- Corporación Favorita. (2024). *Informe de Sostenibilidad*. Obtenido de Informe de Sostenibilidad: <https://www.sostenibilidadfavorita.com/>
- Corporación Favorita. (2025). *Corporación Favorita*. Obtenido de Corporación Favorita: <https://www.corporacionfavorita.com>
- Cruz, J., & Gordillo, S. (2022). *Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar*. Obtenido de Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar: <https://www.redalyc.org/journal/7077/707774770010/html/>
- Deloitte. (2025). *Informe de Tendencias de Capital Humano 2025*. Obtenido de Informe de Tendencias de Capital Humano 2025: <https://www.deloitte.com/cl/es/issues/work/human-capital-trends.html>
- Hernández, E., Ramírez, E., Gómez, N., Franco, B., & Bolaños, Y. (2024). *Impacto de la inteligencia artificial en el clima laboral de las organizaciones: Una revisión bibliométrica*. Obtenido de Impacto de la inteligencia artificial en el clima laboral de las organizaciones: Una revisión bibliométrica: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10070092.pdf>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Obtenido de Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional: <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Mieles, J. (2025). *INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL RIESGO DE EXPOSICIÓN EN LAS ADICCIONES TECNOLÓGICAS EN ESTUDIANTES DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL RIESGO DE

EXPOSICIÓN EN LAS ADICCIONES TECNOLÓGICAS EN ESTUDIANTES DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

<https://uleam.suplementocica.org/index.php/SuplementoCICA/article/download/197/462>

Niño, L. (06 de 2019). *Percepción del clima organizacional según las modalidades de contratación actual*. Obtenido de Percepción del clima organizacional según las modalidades de contratación actual: <https://www.redalyc.org/journal/7337/733777874002/html/>

OIT. (2023). *Inteligencia artificial y gestión de talento humano*. OIT/Cinterfor Notas Nº 17 - 2023. Obtenido de Inteligencia artificial y gestión de talento humano. OIT/Cinterfor Notas Nº 17 - 2023: https://www.oitcinterfor.org/recursos/notas/nota17_IA_gestionhumana

OIT. (2025). *Un estudio de la OIT destaca la necesidad de que los responsables de recursos humanos comprendan mejor los riesgos asociados a la IA*. Obtenido de Un estudio de la OIT destaca la necesidad de que los responsables de recursos humanos comprendan mejor los riesgos asociados a la IA: <https://www.ilo.org/es/resource/noticias/ilo-study-highlights-need-human-resource-managers-better-understand-ai>

Paradela, A. (10 de 2025). *La desconexión entre empleados y empresas en el uso de IA pone en riesgo la competitividad*. Obtenido de La desconexión entre empleados y empresas en el uso de IA pone en riesgo la competitividad: <https://www.observatoriorh.com/personas-y-empresas/la-desconexion-entre-empleados-y-empresas-en-el-uso-de-ia-pone-en-riesgo-la-competitividad.html>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Obtenido de El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Sreekumar, D. (2025). *¿Qué es la metodología de investigación? Definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de ¿Qué es la metodología de investigación? Definición, tipos y ejemplos: <https://paperpal.com/blog/academic-writing-guides/what-is-research-methodology>

UNESCO. (2024). *Ética de la inteligencia artificial*. Obtenido de Ética de la inteligencia artificial: <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence/recommendation-ethics>

Vera, R., & Ayala, M. (2023). *EFFECTO DEL CLIMA LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES. CASO: HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023*. Obtenido de EFFECTO DEL CLIMA LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES.

CASO: HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023:

<https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1219>

CONFLICTO DE INTERÉS:

Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles

FINANCIAMIENTO

No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.

NOTA:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

