



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Licenciada en Gestión del Talento Humano

Tema:

Incidencia del clima laboral en el desarrollo de cultura organizacional. Caso de Estudio: Unidad Telemédica.

Autora:

Nicolle Danielle Troccoly Yépez

Directora de Trabajo de Titulación:

Ing. Ericka Moncayo. Msc.

2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Institución por haberme brindado una enseñanza integral con altos valores y principios que forman parte de la cultura organizacional de la universidad. Agradezco a mis profesores, a mis pilares fundamentales en el desarrollo y crecimiento profesional, quienes me guiaron y mostraron la teoría de las materias y la realidad de las organizaciones. Agradezco el apoyo y ayuda del personal administrativo de la Institución, quienes con una sonrisa solidaria y una mano amiga supieron guiarme a través de los años cursando la carrera. Agradezco la oportunidad brindada por la unidad Telemédica para la realización de mi artículo. Y finalmente, agradezco a mi familia, por haber estado conmigo durante esta trayectoria profesional, y todo el apoyo y soporte que me han brindado.

DEDICATORIA

Dedico este artículo científico a mi madre, por su apoyo incondicional. Por haber velado por mí durante toda mi carrera universitaria, y haberme sostenido en momentos de incertidumbre. Deseo seguir su ejemplo y ser una mujer de carácter firme y corazón noble.

DECLARACIÓN DE LA AUTORA

Yo Nicolle Danielle Troccoly Yépez con CI: 0952100170, declaro que la información adquirida para la investigación fue consensuada por parte del área Administrativa de la Unidad Médica Telemédica, con la única finalidad de presentar el artículo científico requisito para la culminación de la malla curricular de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador-Guayaquil.

Nicolle Danielle Troccoly Yépez.

INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESARROLLO DE CULTURA ORGANIZACIONAL. CASO DE ESTUDIO: UNIDAD TELEMÉDICA.

Nicolle Danielle Troccoly Yepez.

nicolletroccoly@hotmail.com

RESUMEN

El presente caso de estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el compromiso organización y cultura organizacional. Para la cual se ha utilizado una metodología de con enfoque cualitativo y de diseño correlacional no experimental. La población utilizada en el caso fue de 54 personas que integran a la organización. Como instrumento de investigación se aplica una encuesta para medir el porcentaje de satisfacción por clima laboral y una entrevista con Administración General para la recopilación de información relevante al caso. Los resultados arrojan un porcentaje del 81.22% de satisfacción por del clima laboral. Por lo que se reconoce que la organización mantiene un muy aceptable nivel de satisfacción de clima y cultura organizacional.

Palabras clave: Experimental, clima, cultura, satisfacción.

INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional es un factor crucial en el desarrollo de la cultura organizacional. Cuando los colaboradores están comprometidos con su trabajo y con objetivos de la organización, tienden a contribuir de manera más significativa al ambiente laboral y a los valores de la empresa. En las últimas décadas se ha evidenciado la necesidad de generar cultura dentro de las organizaciones, para desarrollar el potencial de cada colaborador. Se determina mediante estudios anteriores que un 79% de organizaciones multinacionales han invertido en el desarrollo de clima y cultura organizacional en las últimas 2 décadas. El propósito de la investigación es identificar el porcentaje de satisfacción del clima laboral y su relación con el desarrollo de la cultura de la unidad médica.

MARCO TEÓRICO

La investigación determina mediante un análisis la incidencia, relación e importación del Clima Laboral sobre el desarrollo de una Cultura Organizacional de éxito. La unidad médica Telemedica tiene una población total de personal de 54 personas, de las cuales se determina la muestra de 47 individuos para la aplicación de la encuesta de satisfacción de clima organizacional. Y una entrevista con el departamento de Administración General en el cual permite identificar el impacto en los procesos internos de la organización, el interés y cumplimiento de estándares que permiten crear un buen ambiente laboral. De la unidad se analizan los datos arrojados por la investigación para el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores dentro de la organización.

El compromiso y desarrollo organizacional viene del clima laboral, es el resultado de las percepciones de los colaboradores que tienen de la organización y su relación con ella.

Mediante la cual se busca establecer una relación de armonía. Permitiendo a las empresas incrementar el vínculo de inter relación entre el colaborador y la organización. Donde ambas partes se ven beneficiadas de su relación. (Ramos y Tejera, 2017).

El porcentaje de organizaciones que están tomando la iniciativa de afrontar la necesidad de promover los valores cultura y objetivos dentro de la organización es mayor en la actualidad. Se ha evidenciado que la fuerza de las organizaciones está en la solidez de su calidad de colaboradores. La productividad se ve directamente afectada por la calidad de trabajadores en la organización. (Marvel, Rodriguez, Núñez, et.2010). Por lo que crear la cultura donde los colaboradores sientan compromiso con la organización es una realidad actual. Las organizaciones se ven en la necesidad de cumplir con las expectativas actuales de los trabajadores para reducir o mantener minimizados los índices de rotación del personal. (Ríos, Rubiano, Chinchilla, 2014)

Si las organizaciones no aceptan la necesidad de crear un clima laboral favorable para los colaboradores van a tener índices de rotación alto, bajos rendimientos, incidentes internos y demás. Ya que la naturaleza de las incidencias de dan por el ambiente en el que se encuentren. (Visbal Pérez, 2014). Por lo que se busca mediante la investigación es identificar en la población la cantidad de personal satisfecho en su trabajo e identificar alternativas a para el incremento del índice de satisfacción. Ya que es necesaria la interversion de la organización para generar influencia en sus colaboradores en la calidad y productividad que desempeñan. (Campos, Espinoza, Espinoza, Zambrano, 2016). Se debe de promover a la organización la valorización de las necesidades de los colaboradores, identificarlas y poder atenderlas para que estén satisfechos en el puesto de

trabajo. (Davis, Newstorm,2003) (Maslow, 1943) La atención y preocupación en cuanto al cuidado de los valores que se practican en la organización y su difusión a todos los miembros, ya que es importante para una organización crear una ambiente ético y profesional que mantenga altos estándares de calidad.(Giorgio Colli, 2006).

METODOLOGÍA

En la investigación se presenta un diseño de análisis no experimental, con un enfoque cualitativo mediante los cuales se permite realizar la de forma correlacional. Mediante la cual se emplea una encuesta de satisfacción laboral aplicada a una muestra de 47 personas del total de 54 colaboradores, el tamaño de la muestra es obtenido por un Modelo analítico de datos que determina un estimado bajo un intervalo de confianza. La elaboración de la encuesta se tomó a los empleados de la organización Telemedica para medir el índice de satisfacción laboral que sienten dentro de la organización. Los resultados obtenidos se determina la cantidad de satisfacción que tienen los colaboradores y de no satisfacción. Y mediante una entrevista con la Administración gerencial de la unidad médica se identifica el grado de incidencia que tiene el grado de compromiso de sus colaboradores.

Se emplea una encuesta de satisfacción laboral aplicada a una muestra de 47 personas del total de 54 colaboradores, el tamaño de la muestra es obtenido por un Modelo analítico de datos que determina un estimado bajo un intervalo de confianza. Los índices de satisfacción laboral se analizan de forma individual y bajo una media se expone el estimado de compromiso organizacional. En La encuesta tiene 12 ítems que deben de ser contestados por los sujetos según el grado de apreciación que ellos tengan sobre él, puntuándolo desde Muy satisfecho hasta muy insatisfecho según sea el caso.

Modeo de encuesta

El ítem en la encuesta aplicada fue: *Debe de contestar según el cuadro el número con el cual se identifique de los enunciados.*

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Items
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
La temperatura de su local de trabajo.
Las relaciones personales con sus superiores.
La supervisión que ejercen sobre usted.
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
El apoyo que recibe de sus superiores.
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Modelo de Entrevista

Proceso

Entrevistada:

Nombre: Eco. María Fernanda Troccoly Ramirez

Cargo: Administración gerencial

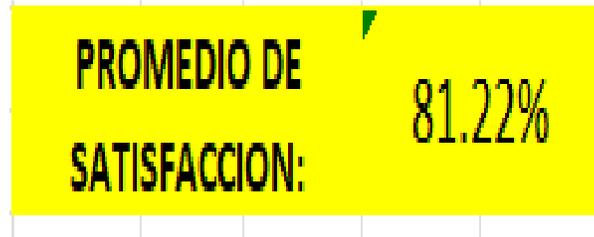
TEMAS; Clima laboral, valores y compromiso organizacional.

RESULTADOS

Mediante el estudio de caso se puede evidenciar que en la unidad médica Telemédica el 81.22% de los colaboradores se siente muy satisfechos con el clima laboral de la organización. Los colaboradores expresan que la organización cumple con las obligaciones legales, de salud, y de bienestar. Por lo que esto genera sentido de compromiso y lealtad



organización a los colaboradores. Generando así la correlación entre los colaboradores y la institución, creando un ambiente de correcto desarrollo y gestión de la cultura empresarial. Mediante la entrevista se evidencia la importancia que da el área Administrativa general para el correcto seguimiento y cumplimiento del reglamento interno de trabajo, y a su vez, el cumplimiento de bonos, compensaciones salariales y emocionales, reconocimiento, y demás. Que para el área Administrativa son parte fundamental para el correcto manejo y gratificación de grupos.



CONCLUSIONES

Mediante el artículo se concluye que la importancia que tiene en las organizaciones generar un ambiente de armonía y clima laboral estable para que el desarrollo de la organización se dé de la mejor manera. Ya que gracias al compromiso organizacional y a la alineación de los valores organizacionales, la organización ha podido cumplir con los tiempos de entrega que se establecen para cumplir con los requerimientos que se da de forma interna y externa.

En la organización se identifica mediante la recolección de datos que existe una coherencia entre lo que piensan los colaboradores sobre el clima laboral con lo que la alta administración considera también. Se puede evidenciar que existe una cultura organizacional integral en la organización. Gracias a los correctos procesos de selección de personal, de capacitación de personal y de remuneración del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ramos, Tejera, (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador*: (tesis de grado, Escuela politécnica nacional). Repositorio Institucional UN. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>

Cruz Rizo, L., & Matos Hernández, (2017). Culminación de estudios: Una propuesta integradora en la Educación Superior. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 17(13). <https://doi.org/10.47189/rcct.v17i13.97>

Campos Rocafuerte, Espinoza Toalombo, Espinoza Toalombo & Zambrano Burgs, (2016). Artículo científico: El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de productividad de la organización. *Revista Caribeña de ciencias Sociales* <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/calidad.html>

Pérez, (2010). *Clima organizacional para una cultura de calidad*. (tesis de grado, Universidad Simón Bolívar). Repositorio Institucional. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70932556007>

Ríos Molano, Rubiano Rios & Chinchilla Solano, (2014). *Liderazgo y cultura organizacional*. (tesis de grado, Universidad del Rosario). Repositorio Institucional. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/082081d6-f6c7-4478-b9ea-09099ce1ed1a/content>

Coli, (2006). Culminación de estudios: Una propuesta integradora en la Educación Superior. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 17(13). <https://doi.org/10.47189/rcct.v17i13.97>

Keith Davis & John W. Newstorm, M.X. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo*. (Libro). [Colli_Giorgio_-_Zenon_De_Elea_aporias-libre.pdf](#)

(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net)

Adams, (1965) Inequity In Social Exchange. In *Advances in Experimental Social Psychology. Editorial*, 2, 267-299.

[https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60108-2)

Dams, (1963) Wage Inequities, Productivity and Work Quality. *Industrial Relations. Editorial*, 3 (1), 9-16.

<https://doi.org/10.1111/j.1468-232x.1963.tb00805.x>

Alegre, Berbegal, (2016) Wage Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research. Editorial*, 69(4), 1390-1395.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.113>

Allen, Golden, Shockley, (2015) How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest, Editorial* 16(2), 40-68.

<https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

Arias, Portilla, Castaño, , Golden, Shockley, (2015) How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest, Editorial* 16(2), 40-68.

<https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

Arias, L., Portilla, L., y Castaño, J, (2008). Compensación y beneficios salariales; atracción y retención de trabajadores. *Scientia Et Technica*, 14(39), 265-268.

<https://doi.org/10.22517/23447214.3223>

Basitt, M. P.U.(2022). Salario Emocional. VISMA.

<https://latam.visma.com/blog/salario-emocional/>

Clodagh, B. (2021). Cómo mejorar la salud mental en el trabajo con el Salario Emocional. Eotional-salary.com.

<https://emotional-salary.com/es/blog/la-salud-mental-en-el-trabajo/>

Cordero, D., Beltrán, N., y Bermeo, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 118-131.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A., (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60, 1-19.

<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

Cox, T., y Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *The Executive*, 5(3), 45-56.

<https://www.jstor.org/stable/4165021>

Davenport, T., Harris, J., y Shapiro, J. (2010). Competing on talent analytics. *Harvard Business Review*, 88(10), 52-58.

<https://hbr.org/2010/10/competing-on-talent-analytics>

Dávila, R., Martín, M., García, E., Alfaro G., y García, E. (2022). Salario emocional y engagement en empleados de una empresa industrial peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 739-749.

<https://rus.ucf.edu/cu/index.php/rus/article/view/3344>

Deci, E., y Ryan, R. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Eisenbeiss, S., Knippenberg, D., y Boerner, S. (2014). Transformational leadership

and team innovation: Integrating team climate principles. *Journal of Applied Psychology*, 99(6), 1438-1446.

<https://doi.org/10.1037/a0012716>

Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4551684/mod_resource/content/1/1.%20Herzberg_One%20More%20Time%20How%20to%20Motivate%20Employees%20%281%29.pdf

Hurtado, N., y Taquez, Y. (2020). Salario emocional: Estrategia para la retención del talento humano en las organizaciones. *Lumen Gentium*, 24.

<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2059>

Intriago, J., y Zambrano, M. (2023). Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador. *Revista Espacios*, 44(3), 59-75.

<http://www.sweetpoison.revistaespacios.com/a23v44n03/a23v44n03p05.pdf>

Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.

<https://www.jstor.org/stable/256287>