



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

**Autor(a)**

Gualpa Naranjo Kenneth Efraín

**Tutor(a)**

MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Kenneth Efraín Gualpa Naranjo, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “**CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS**”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General” y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 26 días del mes de Julio del 2021, firmo conforme:

Autor: Kenneth Efraín Gualpa Naranjo

Firma: 

Número de Cédula: 1724344542

Dirección: Pichincha, Quito, San Antonio.

Correo Electrónico: gualpakenneth@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0968857869

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS”

presentado por: Kenneth Efraín Gualpa Naranjo para optar por el Título Psicólogo General.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 26 de Julio del 2021



MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 26 de Julio del 2021



Kenneth Efraín Gualpa Naranjo  
1724344542

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 26 de Julio del 2021

.....  
MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
MSc. Edwin Guillermo Valencia González  
VOCAL 1

.....  
MSc. Luis Fernando Taruchaín Pozo  
VOCAL 2

## **DEDICATORIA**

Pletórico de amor, regocijo, esperanza y motivación, dedico con todo mi amor, esta tesis a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido pilares fundamentales para seguir mejorando a diario.

A mis padres, quienes son el motor principal en cada travesía de mi vida, su apoyo incondicional es la principal motivación para alcanzar mis metas. Por eso les dedico este trabajo en ofrenda a su paciencia y amor, los amo.

A mi hermana Trisha, quien a su corta edad a compartido conmigo momentos de felicidad y tristeza. Con su sonrisa particular en los momentos complicados me incentivo a seguir forjando un futuro próspero.

A mis abuelos paternos, quienes son mi inspiración de superación, pues sus virtudes infinitas y su persistencia constante de cada día ser mejores seres humanos, me inspiran y me conducen a admirarlos cada día más.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, a mis tíos y primos, gracias por ser parte de mi vida y acompañarme en todos los momentos especiales, y más aún en los complicados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por darme la vida, cuidarme y educarme con sólidos valores éticos y morales, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar en mí y en mis aspiraciones, gracias a mi madre por ser mi guía y mi impulso en los momentos complejos y mi cómplice de aventuras, gracias a mi padre por sus arduas horas de trabajo, sus deseos y anhelos de consolidar una familia cohesionada y solventar defectos pasados.

A la MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina, por acompañarme durante este trayecto con sus recomendaciones y enseñanzas, haciendo de esta experiencia algo gratificante y productivo.

A mis maestros, por las constantes enseñanzas para mi desarrollo profesional y haberme brindado todos sus conocimientos, en especial a: Carlos Ramos Galarza, María soledad Males y Carlos Hidalgo.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
INDICE DE CONTENIDOS .....	VIII
INDICE DE TABLAS .....	IX
INDICE DE GRAFICOS .....	IX
RESUMEN EJECUTIVO .....	X
ABSTRAC .....	XI
1.INTRODUCCIÓN.....	2
2.MARCO METODOLÒGICO .....	8
2.1. PARTICIPANTES.....	8
2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	9
2.3. INSTRUMENTOS.....	9
2.4. PROCEDIMIENTO .....	10
2.5. PLAN DE ANALISIS DE DATOS.....	10
3.RESULTADOS .....	10
4.DISCUSIÒN Y CONCLUSIONES .....	15
5.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	18



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 (Estadísticos descriptivos edad) .....	11
Tabla No. 2 (Puntuaciones EDCO) .....	12
Tabla No. 3 (Total EDCO) .....	14

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico No. 1 (Sexo de los participantes) .....	10
Gráfico No. 2 (Estado civil de los participantes) .....	10
Gráfico No. 3 (Escolaridad de los participantes) .....	11
Gráfico No. 4 (Tiempo de trabajo en la empresa) .....	11
Gráfico No. 5 (Relaciones interpersonales) .....	12
Gráfico No. 6 (Estilo de dirección) .....	12
Gráfico No. 7 (Sentido de pertenecía) .....	13
Gráfico No. 8 (Retribución) .....	13
Gráfico No. 9 (Disponibilidad de recursos) .....	13
Gráfico No. 10 (Estabilidad) .....	13
Gráfico No. 11 (Claridad y coherencia en la dirección) .....	14
Gráfico No. 12 (Valores Colectivos) .....	14

# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

## **FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA**

#### **TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS**

**AUTOR:** Kenneth Efraín Gualpa Naranjo

**TUTORA:** MSc. Guerra Guerra Mónica  
Paulina

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El clima organizacional en la actualidad es un tema relevante para las organizaciones que orientan sus gestiones al paulatino mejoramiento del ambiente laboral. El objetivo del presente reporte de investigación fue: "Analizar el clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos en la ciudad de Quito, Ecuador en el año 2021", para lo cual se consideró un enfoque cuantitativo de corte transversal y no experimental, para cuantificar el clima organizacional se recurrió a la efectuación de la escala de clima organizacional "EDCO", además se realizó una investigación analítica, que permita comprender los distintos problemas dentro la organización y un marco teórico que optimizaría la búsqueda de diversas alternativas de solución. Se evidencia un nivel promedio en los resultados obtenidos en las 8 sub escalas de instrumento aplicado. Se concluye que, la empresa de servicios médicos de la ciudad de Quito, Ecuador tiene un nivel de clima organizacional promedio. Se cierra el reporte, resaltando la necesidad de realizar más investigaciones en esta temática para el beneficio de las empresas.

**DESCRIPTORES:** Clima organizacional, Escala EDCO, Servicios Médicos, Empresa privada, Trabajadores.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE  
LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**THEME: ORGANIZATIONAL CLIMATE IN EMPLOYEES  
OF A MEDICAL SERVICES COMPANY**

**AUTHOR:** Kenneth Efraín Gualpa Naranjo

**TUTOR:** MSc. Guerra Guerra  
Mónica Paulina

**ABSTRACT**

Organizational climate is currently a relevant issue for organizations that focus their efforts on gradually improving the work environment. It aims to analyze the organizational climate in workers of a medical services company in the city of Quito, Ecuador in the year 2021". A quantitative approach of transversal and non-experimental cut was considered to quantify the organizational climate, the "EDCO" organizational climate scale was used. In addition, analytical research was conducted, which allows understanding the different problems within the organization and a theoretical framework that would optimize the search for various alternative solutions. An average level is evidenced in the results obtained in the eight subscales of the instrument applied. Therefore, to sum up, the medical services company in Quito, Ecuador, has an average level of organizational climate. The report closes, highlighting the need for further research on this topic for the benefit of the companies.

**KEYWORDS:** Organizational climate, EDCO Scale, Medical Services, Private enterprise, Employees.

# CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS

*Organizational climate in employees of a medical services company*

*Autor:* Kenneth Gualpa-Naranjo  
[gualpakenneth@uti.edu.ec](mailto:gualpakenneth@uti.edu.ec)

*Tutor:* Paulina Guerra-Guerra  
[paulinaguerra@uti.edu.ec](mailto:paulinaguerra@uti.edu.ec)

*Evaluador:* Paúl Acosta-Pérez  
[paulacosta@uti.edu.ec](mailto:paulacosta@uti.edu.ec)

*Evaluador:* Edwin Valencia-González  
[edwinvalencia@uti.edu.ec](mailto:edwinvalencia@uti.edu.ec)

*Evaluador:* Fernando Taruchain-Pozo  
[fernandotaruchain@uti.edu.ec](mailto:fernandotaruchain@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación  
para la obtención del  
título de Psicólogo  
General de la  
Universidad  
Tecnológica  
Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.  
Abril de 2021.

## RESUMEN

El clima organizacional en la actualidad es un tema relevante para las organizaciones que orientan sus gestiones al paulatino mejoramiento del ambiente laboral. El objetivo del presente reporte de investigación fue: "Analizar el clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos en la ciudad de Quito, Ecuador en el año 2021", para lo cual se consideró un enfoque cuantitativo de corte transversal y no experimental, para cuantificar el clima organizacional se recurrió a la efectucción de la escala de clima organizacional "EDCO", además se realizó una investigación analítica, que permita comprender los distintos problemas dentro la organización y un marco teórico que optimizaría la búsqueda de diversas alternativas de solución.

Se evidencia un nivel promedio en los resultados obtenidos en las 8 sub escalas de instrumento aplicado. Se concluye que, la empresa de servicios médicos de la ciudad de Quito, Ecuador tiene un nivel de clima organizacional promedio. Se cierra el reporte, resaltando la necesidad de realizar más investigaciones en esta temática para el beneficio de las empresas.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, Escala EDCO, Servicios Médicos, Empresa privada, Trabajadores.

## ABSTRACT

Organizational climate is currently a relevant issue for organizations that focus their efforts on gradually improving the work environment. It aims to analyze the organizational climate in workers of a medical services company in the city of Quito, Ecuador in the year 2021". A quantitative approach of transversal and non-experimental cut was considered to quantify the organizational climate, the "EDCO" organizational climate scale was used. In addition, analytical research was conducted, which allows understanding the different problems within the organization and a theoretical framework that would optimize the search for various alternative solutions. An average level is evidenced in the results obtained in the eight subscales of the instrument applied. Therefore, to sum up, the medical services company in Quito, Ecuador, has an average level of organizational climate. The report closes, highlighting the need for further research on this topic for the benefit of the companies.

**Keywords:** Organizational climate, EDCO Scale, Medical Services, Private enterprise, Employees.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

## 1. INTRODUCCIÓN.

La atmósfera organizacional se ha convertido en una excelente herramienta para la búsqueda de logros y cambios dentro de una empresa. Tener una mayor eficiencia organizacional es una condición indispensable en el mundo actual. En estos tiempos que cambian rápidamente, es cada vez más necesario comprender los factores que afectan el desempeño organizacional, el cual se ve reflejado de manera directamente proporcional por los trabajadores.

Por tanto, en las empresas que focalizan su actividad económica a brindar servicios de salud, los eventos relacionados con el funcionamiento de los sistemas organizacionales son en su mayoría complejos por la constante presión laboral y social en la que están inmersos los trabajadores (Segredo Pérez, 2017).

Fundamentados en los postulados previos de Martínez (2016), se puede definir al clima organizacional como:

“El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estables en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivaciones y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por lo tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes

de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.” (pág. 15).

Mientras que los servicios médicos pueden ser definidos como: “Los beneficios que brindan atención médica mediante la conexión de servicios que constituye un sistema diseñado para mantener, restaurar y promover la salud de las personas” (Ramírez, et al. 1996, pág. 400).

En la evolución histórica, se han observado cambios en el campo laboral y la forma de comprender el contexto de trabajo, mismo que abarca de manera directa a los trabajadores y las organizaciones, y a su forma de gestionar el poder económico, político y cultural donde se enfatiza como punto central la comprensión del comportamiento humano dentro de las organizaciones.

Se considera mediante una perspectiva multidisciplinaria (Economía, sociología, psicología, derecho, etc.) que se puede estudiar a las organizaciones en base a fenómenos sociales y económicos.

Fundamentados en los postulados previos se estipula como concepto de trabajo desde un enfoque multidisciplinario a la “forma de interacción entre hombres y con objetos materiales y simbólicos, todo trabajo implica construcción e intercambio de significados” (De la Garza Toledo, 2009, pág. 160).

En lo que concierne al concepto de trabajador se puede simplificar o amplificar a dependencia del factor utilitario o del fin en el cual se desee emplear la definición conceptual, a consecuencia, se delimitara a definirlo como a la persona que efectúa un trabajo focalizado en la retribución

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

económica del mismo (Signes, 2019, pág. 38).

Las organizaciones con el pasar del tiempo se han visto involucradas en cambios adaptativos en relación a las demandas generadas por la sociedad, de la misma manera su concepto es susceptible a modificaciones evolutivas, por tanto, se puede conceptualizar a una organización como:

“Un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.” (Thompson, 2017).

En cuanto al clima organizacional, los primeros acercamientos a la contextualización de las organizaciones dan partida en los postulados de Lewin, Lippitt y White (1939), quienes efectuaron su investigación en los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños de un campamento de verano, investigación en la cual se sugiere que el comportamiento del individuo dentro de un contexto grupal no depende solamente de sus características personales, sino que todo es una cohesión entre la atmósfera o el clima social en el que está inmerso el individuo, mismo que influye en su conducta.

Posteriormente, Morse y Reirmer (1956), efectuaron un estudio en cuatro divisiones de una compañía, misma que tenía como finalidad analizar la influencia que tiene la participación de los colaboradores en el

proceso de toma de decisiones, esta investigación postula que en los casos en los cuales los colaboradores no tenían una participación activa se producía una considerable disminución en sus niveles de lealtad, interés y compromiso con el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización.

En consecución de la investigación realizada por Morse y Reirmer, emerge los postulados de Rensis Likert (1961), mismo que desarrolla una serie de estudios de alto impacto académico, en los cuales se enfatiza el contexto humano de la organización, concluye que la atmósfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo efectuados, tiene una fuerte repercusión sobre el comportamiento de los colaboradores y esto de manera directamente proporcional se ve inmiscuido en la productividad y la rentabilidad de la organización.

Likert (1976) propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno con dos subdivisiones. Sistemas que son contextualizados de manera simplificada y comprensible por Martínez (2016).

- Clima de tipo autoritario; Sistema I- Autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza en sus colaboradores por parte de la dirección. Es la alta dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone en la organización.
- Clima de tipo autoritario; Sistema II- Autoritarismo paternalista: La dirección tiene una confianza

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas incluyen a los escalones inferiores. Los castigos y recompensas conductivos son efectuadas como factor motivacional.

- Clima de tipo participativo. Sistema III-Consultivo: La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman por lo general en los altos cargos de la organización, pero se permite interactuar a los subordinados en decisiones más específicas generando una comunicación de tipo descendente, donde se mantiene el factor motivacional de los castigos y recompensas.
- Clima organizacional participativo: Sistema IV-Participación en grupo: La dirección expresa una confianza absoluta en sus colaboradores. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y correctamente integrados en cada nivel. Se evidencia una comunicación lateral. La motivación es la participación y la implicación, establecida mediante objetivos de rendimientos, la mejora constante de las condiciones de trabajo y la evaluación en relación a los objetivos propuestos.

En los cuatro sistemas propuesto por Likert se implican diversas metodologías de administración empresarial, generado a consecuencia de sus investigaciones previas.

Likert sugiere que mientras más próximo la organización se encuentre al nivel IV en su estilo de administración, la organización estará inmersa en un contexto de productividad emocional y económica, en consecuencia, mientras más próximo se encuentra al nivel I, la organización tendrá una mayor probabilidad de ser ineficiente con una reducida posibilidad de mantener sus operaciones al pasar del tiempo.

Dentro de esta línea de investigación otro acontecimiento relevante para la consecución de un clima organizacional idóneo emerge de los postulados de Halpin y Croft (1963), mismo que analizaron los tipos de liderazgo ejercido por el director en una escuela pública, concluyendo que determinados tipos de liderazgos son más enriquecedores con relación al clima organizacional ideal dentro de un contexto laboral.

Posterior a la indagación de los antecedentes previos sobre el clima organizacional y su concepción actual, se evidencia la existencia de diversas definiciones en relación a los aspectos principales en los que se enfatice.

Posterior a efectuar una revisión bibliográfica en relación al clima laboral, se sugiere establecer el siguiente concepto desde un enfoque integrador, que va en relación al presente reporte de investigación.

“El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivaciones y comportamiento de sus miembros y, por

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

tanto, al desempeño de la organización.” (Martínez, 2016, pág. 35).

En consecuencia, se determina que la organización se ve influenciada positivamente o negativamente por el clima organizacional presente dentro de la empresa, en la cual se busca consolidar a los recursos humanos, mismos que son parte esencial para la consecución de los objetivos empresariales.

Otro aspecto relevante para la comprensión del clima organizacional son las dimensiones que emergen para poder efectuar un diagnóstico asertivo.

Posterior a una revisión de reportes empíricos previos, se ha considerado siete propuestas, las cuales fueron planteadas por Litwing y Stringer (1968), Cambell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al. (1974), Koys y DeCottis (1991) y Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, (2006).

Mediante las cuales se realizó un listado para explicar de forma didáctica las dimensiones de análisis del clima organizacional. A continuación, se postulan las siguientes dimensiones como las más relevantes para esta línea de investigación.

- **Autonomía:** El nivel en que los colaboradores perciben su participación en la toma de decisiones, es decir, el nivel de autonomía e iniciativa propia.
- **Apoyo y Cooperación:** El nivel que los colaboradores perciben la solidaridad, el reconocimiento grupal y su contribución a la organización.

- **Innovación:** La facilidad que perciben los colaboradores para postular nuevas ideas, métodos y procedimientos acarreado la responsabilidad de los mismos.
- **Reconocimiento:** El nivel de percepción de los colaboradores a ser recompensados por obtención de los objetivos planteados por la organización.
- **Transparencia y equidad:** La transparencia que la organización emite con relación a las prácticas y políticas.
- **Motivación:** El énfasis que una organización transmite dentro de a sus colaboradores mediante actividades que motiven al correcto desempeño laboral.
- **Liderazgo:** La percepción de los colaboradores en relación a sus líderes o agentes directivos, el comportamiento y la relación que conllevan con el grupo de trabajo.
- **Relaciones interpersonales:** El nivel de colaboración grupal entre colaboradores fundamentados en el respeto y consideración entre los mismos.
- **Estilo de dirección:** El nivel en que los cargos superiores apoyan, estimulan y dan participación
- **Sentido de pertenencia:** La percepción de orgullo de los colaboradores derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.



# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

- **Retribución:** El nivel de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo en la organización.
- **Disponibilidad de recursos:** El nivel de disponibilidad en que los colaboradores cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
- **Estabilidad:** La percepción de los colaboradores en relación a las posibilidades de pertenencia, en la cual se trata de conservar a los trabajadores y el despido es fundamentado en un criterio justo.
- **Claridad y coherencia en la dirección:** El nivel de claridad de los cargos superiores en base a el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la gerencia.
- **Valores colectivos:** La percepción de los colaboradores en relación a los valores organizacionales estipulados en el medio interno: cooperación, responsabilidad, respeto, etc.

En la misma línea de los planteamientos realizados, resulta relevante establecer un análisis enfocado a las diversas estrategias o enfoques existentes, con la finalidad de generar transformaciones positivas sobre el clima organizacional de una determinada empresa.

Según los postulados previos de Rubio, y otros (2003), el principal factor predisponente para potencializar el clima

laboral son los saberes previos acerca de la organización, cuál es su mercado, su crecimiento y su estructura, en parámetros generales se simplifica en un análisis global de la organización (pág. 290).

En relación a la misma contextualización Morales Vargas & Rodríguez Ríos, (2015), establecen en su investigación previa una propuesta de intervención para el clima laboral donde enfatizan al liderazgo como el principal factor, sugieren que la motivación y el liderazgo son esenciales para fortalecer el clima organizacional, motivo por el cual establecen un modelo circular donde el líder es el eje que engrana con la comunicación, la motivación, la productividad, los incentivos, etc. (pág. 8).

Dentro del clima organizacional, establecer parámetros externos a la organización de esta manera los colaboradores sentirán a la empresa como parte esencial de su vida y no como una fuente de retribución económica salarial (Giraudier, 2018, págs. 22-26).

Posterior a la revisión bibliográfica, y fundamentado en las líneas de investigación descritas previamente en este reporte de investigación se procede a establecer una lista de los factores con mayor impacto para el clima organizacional.

- Establecer un ambiente de apoyo entre los jefes, directivos y colaboradores de la organización, en la cual se debe percibir la unión grupal, con una comunicación horizontal.
- La flexibilidad en las organizaciones respecto al espacio de trabajo es otro factor esencial principalmente en la motivación de los colaboradores, el

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

ocupar un espacio vacío sin estimulantes obtendrá como consecuencia resultados poco satisfactorios para la organización.

- El reconocimiento de logros de los trabajadores, es un factor que estimula la motivación y de manera directa fortalece a la productividad de la organización.
- Fortalecer la autonomía de los colaboradores consolidara un ambiente de confianza dentro de la organización generando de manera indirecta una sensación de empoderamiento, motivación e iniciativa.
- Realizar planes de capacitación, en los cuales, el objetivo primordial sea fomentar la productividad y el rendimiento laboral. Además de ser una manera efectiva de reconocer a los colaboradores según el desempeño efectuado.
- Establecer actividades deslindadas del trabajo, las cuales, beneficiaran a la comunicación y las interacciones entre los colaboradores.

Los factores predisponentes para potencializar el clima laboral de una organización son totalmente necesarios para forjar trabajadores felices y en consecuencia leales, con los cuales la organización puede efectuar hazañas inimaginables.

En este sentido, la presente investigación se enfocará en la cotidianidad de un trabajador de una empresa de servicios médicos, el mismo que se encuentra oprimido por la demanda laboral, lo que repercute de forma negativa en sus actividades diarias y de

manera directamente proporcional a las metas y objetivos de la organización.

El desarrollo de un adecuado clima organizacional inhibe estas reacciones adversas en los trabajadores, las organizaciones relacionadas a servicios médicos limitan mucho la efectuación de actividades que beneficien al clima organizacional, en justificación del reducido tiempo que los colaboradores poseen para ser partícipes de las mismas, por lo tales motivos, la investigación resulta de suma importancia para todos quienes estamos interesados en realizar propuestas para mejorar el clima organizacional y más aún en empresas que brinden servicios médicos.

En relación a los postulados previos emerge el presente reporte de investigación, mismo que busca responder a la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de clima organizacional percibido en los trabajadores de una empresa privada de servicios médicos de Quito-Ecuador?

Posterior de la contextualización realizada, se propone como objetivo general de investigación:

Analizar el nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores de una empresa privada de servicios médicos de la ciudad de Quito- Ecuador.

La hipótesis de investigación afirma que el clima organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios médicos de Quito-Ecuador, no es adecuado para cumplir las demandas laborales existentes.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

En cuanto a los objetivos específicos de la presente investigación se postulan tres los cuales son:

1. Describir los resultados obtenidos en la investigación mediante la aplicación de la escala EDCO para determinar qué factores componen el clima organizacional de una empresa privada de servicios médicos de la ciudad de Quito-Ecuador.
2. Analizar los resultados obtenidos en las sub escalas de la escala de Clima Organizacional EDCO para determinar el nivel percibido por los trabajadores de una empresa privada de servicios médicos de la ciudad de Quito- Ecuador.
3. Definir las variables sociodemográficas para especificar las características generales de los trabajadores evaluados en una empresa privada de servicios médicos de la ciudad de Quito-Ecuador.

## 2. MARCO METODOLÓGICO.

En el actual trabajo de investigación se empleó la metodología cuantitativa, la cual consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio (Vega-Malagón, y otros, 2014, págs. 524-527).

Este estudio se inserta en un paradigma positivista, caracterizado por ser cuantitativo. En el cual se determina que los postulados deben ser comprobables para ser considerarlos como válidos para la ciencia, basando la verificación de hipótesis en el uso de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales (Ramos, 2015).

Los tipos de investigación empleados en la elaboración del presente proyecto de investigación son: el exploratorio, que permite familiarizarse con el problema para determinar el comportamiento de la variable y el descriptivo, que se emplea para recabar la información acerca de cómo se encuentra el problema, describe la situación, y aplica las técnicas de recolección de información.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la metodología cuantitativa, a razón de buscar una manera efectiva de focalizar una investigación en relación al clima organizacional dentro de una empresa de servicios médicos, misma que será sustentada en base a la escala de clima organizacional “EDCO” para recabar datos estadísticos, procurando no perjudicar las actividades económicas. Contando con el consentimiento de sus directivos y colaboradores.

### 2.1 Participantes

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó un muestreo no probabilístico e intencional

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

caracterizado por conseguir muestras representativas, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos.

La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de Quito-Ecuador. La distribución según el sexo de los participantes fue de 29 Masculino (48.3 %) y 31 Femenino (51.7 %). Sus edades fluctuaron entre 18 y 60 años ( $M=35.47$ ,  $DE=9.14$ ). Los participantes fueron reclutados de las áreas de clínica, laboratorio, servicios médicos profesionales y personal administrativo, pertenecientes a una empresa privada de servicios médicos de Quito-Ecuador.

En todos los casos se contó con el consentimiento de participación voluntaria; además de, en todo momento cumplir con los estándares éticos de la investigación con seres humanos declarados en Helsinki (Williams, 2008, págs. 120-122).

## 2.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación se basó en el método de investigación cuantitativo, a razón de que se buscó describir el nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores, a través de una medición numérica, para la comprobación de los objetivos planteados y la hipótesis.

Además de ser no experimental, a motivo de que no se efectúa manipulación en las variables, realizando la investigación dentro de un entorno natural, para un posterior análisis de datos.

La temporalidad del presente reporte de investigación es de corte transversal, a motivo de efectuarse una única medición de la variable y no realizarse ningún tipo de intervención.

Finalmente se determina que el alcance del estudio es de carácter descriptivo, a razón de que tiene como prioridad describir cualidades y características de un grupo de trabajadores de una empresa de servicios médicos, siendo la principal función profundizar, describir y medir el clima organizacional.

## 2.3 Instrumento

Se utilizó únicamente un instrumento en la presente investigación, el cual fue la escala de clima organizacional “EDCO” para evaluar el nivel de clima organizacional presente en la empresa. Consta de 8 sub escalas las cuales son: Relaciones interpersonales; Estilo de dirección; Sentido de pertenencia; Retribución; Disponibilidad de recursos; Estabilidad; Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos. Además, abarca 40 ítems, los cuales están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. El siguiente es un ejemplo de los ítems de la escala: Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo. (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 2006).

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

## 2.4 Procedimiento

Esta investigación se desarrolló durante enero de 2021 y julio de 2021 como plan de titulación para la obtención del título de Psicólogo General. Arrancó con el diseño de investigación, la aportación temaria y la participación voluntaria, mediante la aplicación de un documento de consentimiento informado. Cada participante llenó los cuestionarios de manera voluntaria y de manera virtual, por motivos de la actual pandemia COVID19. Una vez aplicado el instrumento, se procedió a construir una base de datos, posteriormente se analizaron los resultados y se procedió a construir el presente reporte de investigación.

Finalmente se sometió a una minuciosa revisión por parte de la tutora encargada y del tribunal revisor.

## 2.5 Plan de análisis de datos

Para la caracterización de las variables se efectuó estadística descriptiva de tendencia central y dispersión. En los análisis inferenciales se utilizaron los procesos estadísticos de Alfa de Cronbach. Todos los análisis se los realizó en el programa estadístico SPSS versión 26.

## 3 RESULTADOS.

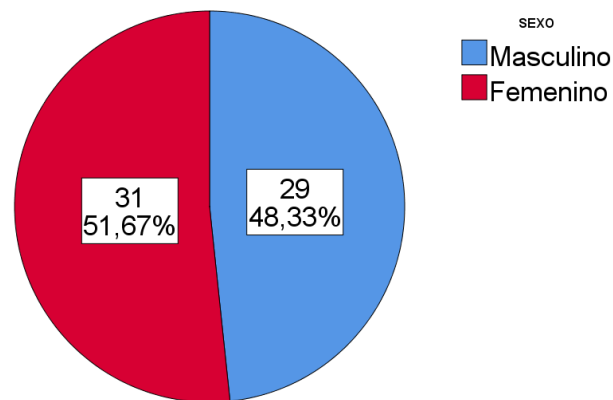
Se inició analizando la consistencia interna del instrumento EDCO, el cual obtuvo coeficiente adecuado de Alfa de Cronbach  $\alpha = .84$ , además de encontrar coeficientes de Alfa de Cronbach adecuados en las Sub escalas: Estilo de dirección  $\alpha =$

.77, Retribución  $\alpha = .77$ , Claridad y coherencia en la dirección  $\alpha = .71$ .

Para efectuar un análisis de las variables sociodemográficas, se procedió a efectuar un análisis estadístico descriptivo, con el cual se obtuvieron los siguientes gráficos:

Gráfico 1

*Sexo de los participantes*

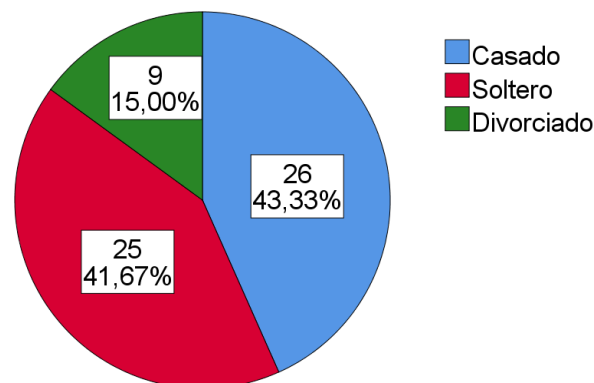


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En relación al sexo se evidencia una mínima prevalencia del sexo femenino con un 51.67% en los participantes de este reporte de investigación.

Gráfico 2

*Estado civil de los participantes*

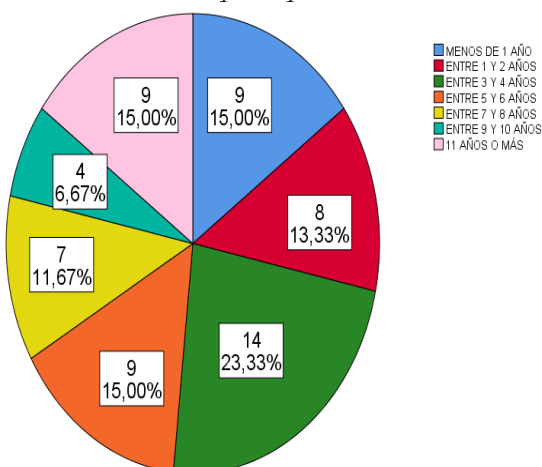


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

En relación al estado civil de los participantes se evidencia que predominan el casado con un 43,33% y el soltero con un 41,67%. Siendo el divorciado con menor porcentaje estadístico con el 15%.

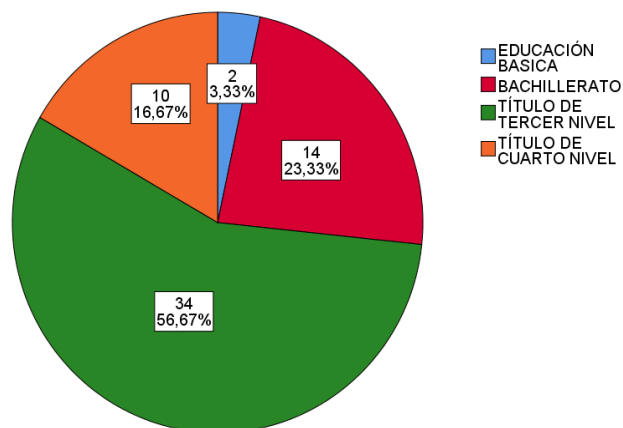
Gráfico 3  
*Escolaridad de los participantes*



Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En relación a la escolaridad de los participantes se evidencia que predomina con un 56.67% los trabajadores que son acreedores de un título universitario o técnico, el 23.33% con un título de bachillerato, el 16.67% de los trabajadores son acreedores de un título de posgrado y solo el 2% tienen una educación básica.

Gráfico 4  
*Tiempo de trabajo en la empresa.*



Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En relación al tiempo de trabajo de los participantes en la empresa de servicios médicos los resultados nos indica que solo el 15% de la muestra tiene menos de un año en la empresa, lo que nos sugiere que los índices de rotación del personal no son elevados.

Tabla 1  
*Estadísticos descriptivos Edad*

EDAD	N	Desv.	
		Media	Desviación
	60	35,47	9,142

Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

La edad promedio de la muestra es de 35.47, con un DE=.9.142, lo que nos sugiere una dispersión significativa de los datos en relación a la media.

Los resultados individuales obtenidos en el EDCO sobre la percepción del clima organizacional evidencian que 48 participantes (80 %) se encuentran en un

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

nivel promedio, mientras que 12 participantes (20%) se encuentran en un nivel alto. Los resultados se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 2  
Puntuaciones EDCO

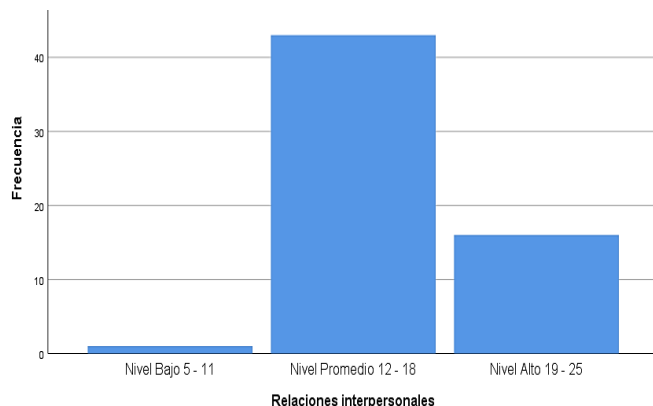
Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	0	0
Nivel Promedio	48	80
Nivel Alto	12	20

Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En Relación a las 8 sub escalas del EDCO, para medir características que están relacionados con el Clima Laboral, a partir de los resultados generales obtenidos se evidencias los siguientes resultados:

Gráfico 5

Relaciones Interpersonales

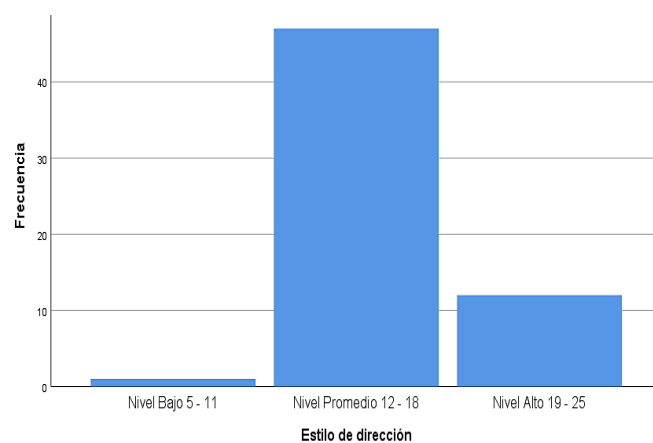


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

El nivel de relaciones interpersonales en trabajadores de la salud de una empresa de servicios médicos es Alto para el 26.7% de los participantes, medio para el 71.7% y bajo para el 1.7%. Los resultados sugieren que de la muestra de 60 participantes más de la mitad siente que el clima organizacional está en un nivel promedio en la empresa.

Gráfico 6

Estilo de dirección



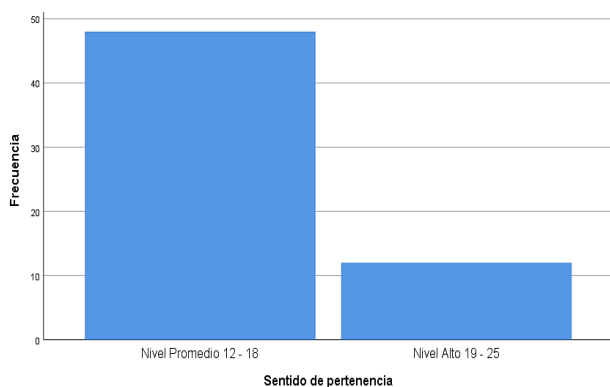
Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En lo que respecta al nivel del estilo de dirección se evidencia que 20% de los participantes se encuentran en un nivel alto, el 78.3% en un nivel promedio y el 1.7% en un nivel bajo. Lo que sugiere que existe una percepción promedio en relación al manejo de los jefes con su grupo de trabajo.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

Gráfico 7

## Sentido de pertenencia

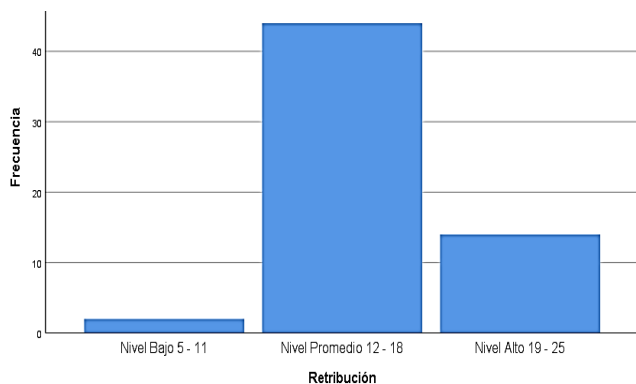


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En esta sub escala los resultados obtenidos fueron el 80% de participantes con un nivel promedio y el 20% con un nivel alto. Lo que nos sugiere que existe una percepción promedio de orgullo de los trabajadores derivado de la vinculación a la empresa.

Gráfico 8

## Retribución



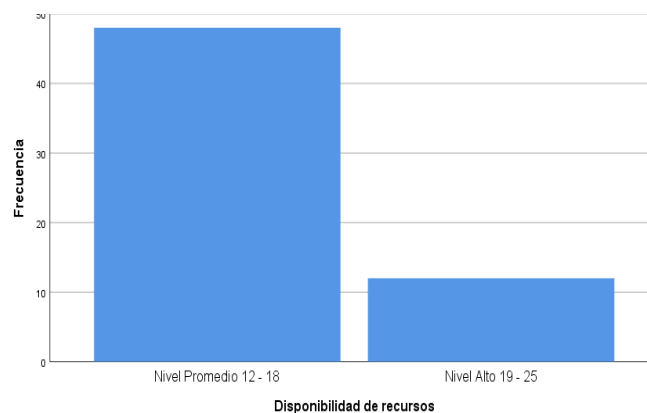
Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

La retribución hace alusión a la compensación que los trabajadores tienen por parte de la empresa, en la cual los resultados sugieren un nivel promedio en la

mayoría de los participantes. En este gráfico la retribución es alta con el 23.3%, promedio con el 73.3% y baja con el 3.3%.

Gráfico 9

## Disponibilidad de recursos

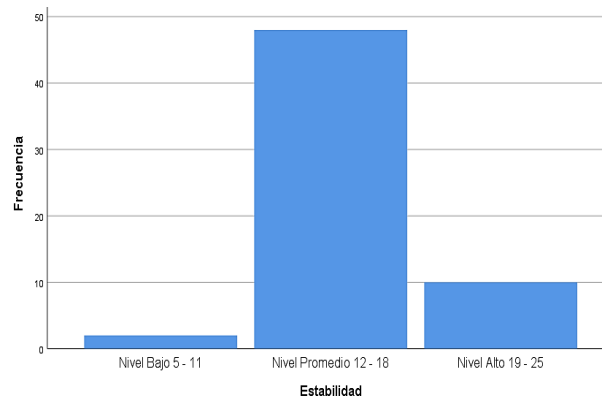


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En relación a la disponibilidad de recursos el 20% indica que dispone de los requerimientos necesarios para realizar sus actividades laborales satisfactoriamente y el 80% expresa que tienen los recursos, pero se podrían mejorar.

Gráfico 10

## Estabilidad



Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

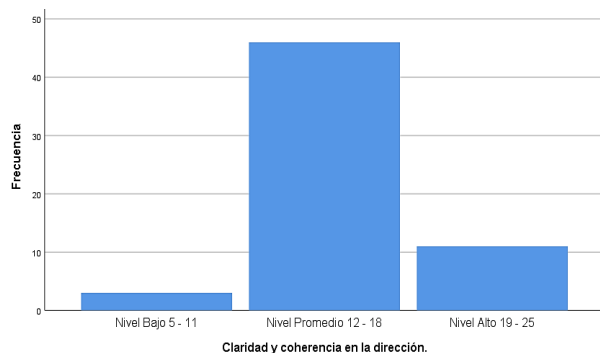


# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

La estabilidad laboral no está estipulada legalmente en ningún caso, sin embargo, el 16.7% de los participantes percibe un nivel alto de estabilidad laboral en la empresa, mientras que el 80% percibe un nivel medio y solo el 3.3% percibe un nivel bajo.

Gráfico 11

## Claridad y coherencia en la dirección

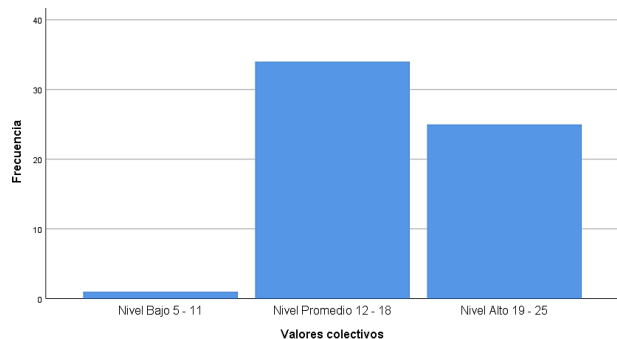


Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

En cuanto a la claridad y coherencia en la dirección que muestran los altos cargos directivos. El 18.3% de los participantes percibe que existe precisión en la dirección, el 76.7% percibe que es medio el nivel de claridad y coherencia y el 5% indican un bajo nivel de claridad en los altos cargos directivos.

Gráfico 12

## Valores Colectivos



Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

Los valores colectivos no solo se refieren a la percepción de una persona sino al de todas las que son parte de la empresa. Los resultados obtenidos evidencian un nivel intermedio del 56.7% lo cual indica falencias en la percepción de los valores colectivos; un 41.7% siente que los valores colectivos son altos y un 1.7% percibe que los valores son escasos.

La mayor frecuencia en la puntuación intermedia es un indicador para realizar un planteamiento que ayude a mejorar la percepción de los valores colectivos.

Para analizar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de servicios médicos se procede a efectuar una tabla que nos permita analizar los resultados obtenidos.

Tabla 3

## Estadísticos descriptivos Clima Organizacional.

	N	Desv.	
		Media	Desviación
<b>TOTAL EDCO</b>	60	2,20	,403

Fuente: Investigación  
Autor: Kenneth Gualpa

Los resultados obtenidos se interpretan se dé la siguiente forma:

1. La media obtenida en datos de clima organizacional es de 2.20, que en la escala de EDCO resulta como nivel promedio de clima organizacional, con un DE = .403, lo que nos sugiere que los datos no tienen un nivel significativo de dispersión.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

## 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Según Anaya Gamarra y Paredes Rivera (2015) en un clima organizacional promedio es factible insertar una propuesta fundamentada en técnicas afines al salario emocional, mismas que potencialicen acciones sobre la base del desarrollo del talento humano y compromiso de los colaboradores. En relación a los datos obtenidos de clima organizacional mediante la escala de clima organizacional EDCO, los hallazgos del presente reporte de investigación evidencian un nivel de clima organizacional promedio.

La escolaridad de los colaboradores según las investigaciones previas de Rodríguez Licea (2019), actualmente es indispensable para la estabilidad laboral, la retribución y la satisfacción salarial, mismas que son variables relacionadas estrechamente con el clima organizacional de una empresa, sugieren que una escolaridad predominante de tercer nivel en los trabajadores potencializara las diversas actividades organizacionales, además de facilitar los planes de capacitación de la empresa.

Según Ccollana Salazar (2015), el tiempo de trabajo de los participantes de una organización en su mayoría deber ser superior a un año, siendo un indicador positivo acerca de la estabilidad laboral y además sugiere que los índices de rotación no están en niveles alarmantes para la empresa, tal como se encontró en el presente reporte de investigación.

Los postulados previos de Cervantes Juárez (2015), sugieren una media etaria superior a los 30 años de edad, a razón de que es la

media idónea con tendencias a la estabilidad laboral, a motivo de que, en una media menor, los colaboradores son propensos a cambios laborales, y una media superior están cercana a cumplir su ciclo laboral, resultados congruentes con el presente reporte de investigación donde la media etaria es de 35.47.

Otro de los hallazgos más relevantes encontrados en esta investigación evidencian un nivel promedio en las relaciones interpersonales, mismas que para Andara (2001), son un factor asociado directamente al clima organizacional, motivo por el cual se sugiere que niveles positivos del mismo repercutían favorablemente en la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores.

Según Morillo (2006), el estilo de dirección hace alusión a la relación interactiva entre los diversos trabajadores, y una o varias personas a quien administrativamente por posición en la estructura formal de la organización se le ha designado la función de dirección, en donde un nivel promedio-alto en la empresa sugiere que el estilo de dirección será un factor potencial para el clima organizacional de una empresa. Resultado consecuente con los datos cuantitativos obtenidos, donde se evidencia un nivel promedio de estilo de dirección.

Para Torres, y otros (2016), el estilo de dirección depende de diversos factores, los más relevantes son: los valores colectivos, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y la claridad y coherencia en la dirección. Los cuales son indispensables para generar una percepción favorable en los trabajadores,

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

sugieren que niveles positivos de estilo de dirección son indispensables para un nivel de clima organizacional adecuado, tal como se evidencia en el presente reporte de investigación donde el estilo de dirección tiene un nivel promedio con tendencia a mejorar.

La investigación efectuada por Moreno Ramírez (2008), contextualiza al sentido de pertenencia como el nivel en que los trabajadores perciben una integración a nivel laboral por los demás miembros de la empresa, para lo cual sugieren que es relevante establecer adecuados niveles de relaciones interpersonales. Los hallazgos de la investigación evidencian un nivel promedio en el sentido de pertenencia y en las relaciones interpersonales resultados congruentes con el reporte de investigación previamente descrito.

La retribución y disponibilidad de recursos, en una organización son factores altamente influyentes de manera negativa o positiva con el clima organizacional, los cuales se sugiere que deben ser evaluados constantemente para poder dar un seguimiento a las dificultades que se presenten dentro de una organización, y mediante estrategias corporativas efectuar acciones para solventar las carencias, el nivel idóneo dentro de una organización debe fluctuar entre el nivel promedio y el nivel alto (Fernández Argüelles, Cobos Díaz, & Figueroa Varela, 2015). Los hallazgos de la investigación evidencian un nivel promedio de retribución y disponibilidad de recursos.

En relación a la disponibilidad de recursos los resultados obtenidos evidencian nivel promedio. Tal como lo reporta la

investigación previa de Hernández, Galvis, y Narváez (2003), en la cual se sugiere que una empresa con una selección satisfactoria de recursos disponibles para el colaborador genera una alta percepción de estabilidad, emitiendo directamente una sensación de buenas prácticas administrativas en los altos cargos directivos, que es percibida internamente en la organización y externamente en los clientes.

En la investigación previa de Peláez León, (2010) que tiene como título: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, los hallazgos evidencian que la retribución tiene una relación significativa con: disponibilidad de recursos, estabilidad y claridad y coherencia en la dirección. Por lo que un nivel promedio de retribución percibido por los colaboradores sugiere que la estructura empresarial desde los cargos directivos está correctamente consolidada, lo que repercute positivamente a la estabilidad organizacional de los trabajadores. Los hallazgos de la investigación evidencian un nivel promedio en retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y claridad y coherencia en la dirección.

Se evidencio un nivel promedio de estabilidad en los participantes, lo que, fundamentados en la investigación previa de Peña Viveros, y otros, (2015) sugieren que los colaboradores perciben positivamente en la empresa posibilidades de pertenencia y estiman que a los colaboradores se los conserva o despide con bases justamente fundamentadas.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

Para Anaya Gamarra & Paredes Rivera (2015), un nivel que fluctúe entre el promedio y alto con respecto a la de claridad y coherencia en la dirección, sugiere que la medida en que las metas y los programas de las áreas consistentes con la política y las opiniones de la alta gerencia repercuten positivamente en el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores, tal como se lo ha reportado en los resultados obtenidos, donde se evidencia un nivel promedio de claridad y coherencia en la dirección

Según Andara (2001), una percepción promedio de los colaboradores en relación a los valores colectivos, expresa que, están conformes en relación a la misión y visión de la organización, por lo que, se estima la existencia de un relación idónea con la Claridad y coherencia de la dirección de la empresa, acarreado como consecuencia que la organización tenga un futuro próspero, tal como se encontró en la investigación, en donde, la claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos, tienen un nivel promedio.

Como se ha evidenciado, los datos encontrados sugieren la necesidad de intervenir en procesos organizacionales laborales, de manera que, se pueda aplicar estrategias para fomentar un mejor funcionamiento del clima organizacional. Para esto es indispensable que de manera paulatina se efectuasen análisis que engloben los diversos factores organizacionales que repercuten en la empresa, en beneficio del talento humano. como los son el clima organizacional, la motivación, los riesgos psicosociales, entre otros. Los trabajadores evaluados pueden verse beneficiados de los

procesos de capacitación y propuestas de intervención que favorezcan las demandas inmersas en el ámbito laboral, y de manera directamente proporcional las empresas obtendrán mejores resultados que les permitirá alcanzar satisfactoriamente las metas y objetivos previamente trazados (Naranjo, 2005).

Posteriormente, se debe mencionar que esta investigación, sirve como base para realizar investigaciones futuras en favor de las organizaciones afines al área de la salud y del talento humano existente en las mismas, en las cuales se tome en consideración al clima organizacional, aportando así un mejor desempeño laboral en trabajadores de empresas de servicios médicos.

En relación a las limitaciones presentes en la investigación se determina que el tamaño de la muestra abarcada es correspondiente a una empresa de la ciudad de Quito, Ecuador. Razón por la cual se sugiere ampliar la muestra para estandarizar los resultados obtenidos. Otra limitación del presente reporte de investigación emerge en relación al contexto de la crisis sanitaria global causada por el COVID19, por la cual los datos obtenidos en el nivel de clima organización puede ser afectados.

Finalmente, de acuerdo a los objetivos planteados, la hipótesis de investigación y a los resultados obtenidos, se evidencian las siguientes conclusiones.

1. Se concluye que existe un nivel promedio de clima organizacional percibido por trabajadores de una empresa de servicios médicos, por lo que, se rechaza la hipótesis previamente planteada que afirmaba

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

que el clima organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios médicos de Quito-Ecuador, no es adecuado para cumplir las demandas laborales existentes.

2. Se determina que estadísticamente se puede apreciar que las sub escalas: Relaciones interpersonales; Estilo de dirección; Sentido de pertenecía; Retribución; Disponibilidad de recursos; Estabilidad; Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos. Se encuentran en un nivel promedio por lo que son susceptibles de mejora, lo que repercutiría positivamente en el clima organizacional.
3. Se observa que la media etaria es de 35.47, el sexo femenino en los participantes tiene una mínima prevalencia, en el estado civil casado predomina, los colaboradores en su mayoría son acreedores de un título universitario o técnico, finalmente en relación al tiempo de trabajo la mayoría de los participantes tiene más de un año en la empresa.
4. Finalmente se concluye que posterior al análisis estadístico, no se encontró sub escalas con niveles bajos o altos en la escala EDCO. Sin embargo, se evidencia en un análisis frecuencial que después del nivel promedio, continua el nivel alto y finalmente con una frecuencia menor está el nivel bajo. Lo que nos sugiere que el clima organizacional en la empresa es promedio con tendencia de ser alto.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo, S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (2006). Escala de clima organizacional (EDCO). *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, Retrieved from <https://es.scribd.com/doc/244053866/PRUEBA-EDCO-ESCALA-DE-CLIMA-ORGANIZACIONAL-pdf>.
- Anaya Gamarra, L. D., & Paredes Rivera, J. M. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano. *Repositorio Universidad del Pacífico*, pág: 1-88 .
- Andara, N. P. (2001). Factores asociados al clima organizacional ya la motivación para el trabajo, en tres organizaciones diferentes. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 1(2), , págs: 4-15.
- Ccollana Salazar, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *San Martín Emprendedor - Vol. 6, No. 1 [5]*, pág: 113-156.
- Cervantes Juárez, P. A. (2015). Relación entre la edad, la remuneración y el tiempo de trabajo con la satisfacción laboral en el personal de la empresa prestadora de servicios de tercerización e intermediación laboral Obiettivo Lavoro . *Los Andes SAC-Arequipa* , págs: 105-134.

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

- De la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. *UAM-Iztapalapa*, 160 Recuperado el, 11 de febrero de 2020 ISBN 978-84-7658-976-2.
- Fernández Argüelles, R., Cobos Díaz, P. A., & Figueroa Varela, M. D. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. . *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), págs: 593-602.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. Manuel Giraudier. Barcelona-España: Editorial OBELISCO.
- Hernández, G. C., Galvis, S. M., & Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. . *Cuadernos de administración*, 16(25), págs: 109-137.
- Martinez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad nacional de educación a distancia ISBN: 978-84-362-7080-8.
- Morales Vargas, S. M., & Rodríguez Ríos, C. Y. (2015). MODELO PARA MOTIVAR, LIDERAR Y MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN. *Encuentro Internacional De Educación En Ingeniería*. , 1-11 Recuperado a partir de <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/1147>.
- Moreno Ramirez, D. M. (2008). La comunicación y el sentido de pertenencia habilidades fundamentales que mejoran las relaciones interpersonales de la comunidad Jardin Infantil Marco A Iriarte. *Repositorio de tesis Universidad de La Sabana*, Págs: 1-114.
- Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *Sapiens*, 7(1), págs: 43-58.
- Naranjo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. . *Pensamiento & gestión*, (18), pags: 103-137.
- Pelaes León, O. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. . *rev. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS*, págs:1-185.
- Peña Viveros, R., Hernández Hernández, D. M., Vélez Moreno, A. M., Reyes Tellez, M. A., & Ureña Bogarin, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud pública de méxico*, 57., págs: 528-536.
- Ramírez, A. M., Puga, M. Á.-D., Rodríguez, F. N., Uribe, J. R., Ramos, A. R., & Urrea, I. V. (1996). Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los

# Clima organizacional en trabajadores de una empresa de servicios médicos

- servicios médicos. *Cadernos de Saúde Pública*, 12(3), 399-403 Recuperado de:  
<https://www.scielosp.org/article/csp/1996.v12n3/399-403/es/>.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. . *Avances en psicología*, 23(1), págs. 9-17 DOI:  
<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>.
- Rodríguez Licea, G. (2019). Escolaridad y experiencia laboral en la diferencia salarial del mercado laboral en el Sector Agropecuario Mexicano. *RIESED-Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*. 2(9), págs:395-416. Recuperado a partir de  
<http://www.riesed.org/index.php/RIESED/article/view/122>.
- Rubio, J. C., Fernández, J. M., Páez, M. M., Muñoz, M. C., Cobo, J. G., & Balo, A. R. (2003). Clima laboral en atención primaria:¿ qué hay que mejorar? *Atención primaria*, 32(5), 288-295.  
[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)79277-4](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)79277-4).
- Segredo Pérez, A., 2017. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. [online] Scielo.sld.cu. Recuperado de:<[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662017000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000100006)> [Accessed 7 February 2021].
- Signes, A. T. (2019). Plataformas digitales y concepto de trabajador: una propuesta de interpretación finalista. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales* (41), 1., 18-40
- ISSN 1575-7048  
<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.20880>.
- Thompson, I. (2017). *Promonegocios.net*. Recuperado el 15 de febrero de 2021, de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>.
- Torres, M., Torres, M., Solís, R., Grajeda, A., Danielli, J., & Coronel, E. (2016). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un hospital nacional de Lima. . *Revista de investigación en psicología*, 19(1), págs: 135-146.
- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. . *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.
- Williams, J. (2008). Revising the declaration of Helsinki. *World Medical Journal*, 54(4), , 120-122.
- Yusset, A., María, E. L., Sandra, L., Judith, Q. A., & Bibiana., S. (2006). Escala de clima organizacional (EDCO). *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, Retrieved from  
<https://es.scribd.com/doc/244053866/PRUEBA-EDCO-ESCALA-DE-CLIMA-ORGANIZACIONAL-pdf>.