

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE AGOSTO 2018

Tema: Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP
cuerpo de bomberos

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla

Director: Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magister

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la UTA/Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Juan Carlos Pérez Briceño, MBA., e Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.
Miembro del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos, le corresponde exclusivamente a la *Ingeniera, Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla*, Autora bajo la Dirección de *Ingeniero, Washington Marcelo Gallardo Medina, Magister*, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla

C.C.: 1500714033

AUTORA

Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.

C.C.: 1803415015

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla
C.C.: 1500714033

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA UTA/FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	2
2.1 Área de conocimiento.....	2
2.2 Líneas de investigación	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
3.1 Tiempo de ejecución	2
3.2 Financiamiento	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1 Definición del problema de la investigación.....	3
4.2 Objetivos de la investigación	8
4.2.1 Objetivo general.....	8
4.2.2 Objetivo(s) específico(s)	8
4.3 Justificación de la investigación.....	8
4.4 Marco teórico referencial	10
4.4.1 Antecedentes Investigativos.....	10
4.4.2 Clima organizacional	12
4.4.3 Satisfacción laboral	24

4.4.4	Insatisfacción laboral	28
4.4.5	Causas principales de la insatisfacción laboral	28
4.5	Metodología.....	30
4.5.1	Enfoque de la investigación	30
4.5.2	Diseño de investigación	30
4.5.3	Tipo de investigación	31
4.5.4	Nivel de investigación.....	31
4.5.5	Validación del instrumento	35
5.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
5.1	Método de correlación de variables.....	68
5.1.1	Coefficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman).....	68
6.	CONCLUSIONES	72
7.	RECOMENDACIONES	73
8.	REFERENCIAS CITADAS	75
9.	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Financiamiento.....	2
Tabla 2. Población.....	33
Tabla 3. Escala de valoración del cuestionario	34
Tabla 4. Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach	36
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	37
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de total de elemento	37
Tabla 7. Distribución por Género.....	39
Tabla 8. Distribución por nivel de educación	40
Tabla 9. Distribución por nivel estructural.....	41
Tabla 10. Distribución por rango	42
Tabla 11. Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas.	43
Tabla 12. La productividad institucional se ve afectada por la falta de organización y planificación.....	44
Tabla 13. Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución.....	45
Tabla 14. La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.	46
Tabla 15. La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.	47
Tabla 16. Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes.....	48
Tabla 17. Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo ..	49
Tabla 18. Su jefe escucha y comprende sus necesidades.....	50
Tabla 19. Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.	51
Tabla 20. Su jefe reconoce sus errores.....	52
Tabla 21. Su jefe es flexible y abierto al cambio.	53
Tabla 22. Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones.	54
Tabla 23. En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.....	55
Tabla 24. Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.....	56

Tabla 25. Se siente motivado para realizar su trabajo.....	57
Tabla 26. Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora.	58
Tabla 27. En la institución las personas son recompensadas según su desempeño. .	59
Tabla 28. Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad, respeto y lealtad.	60
Tabla 29. Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.....	61
Tabla 30. Mantiene una excelente relación con sus superiores.....	62
Tabla 31. La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.....	63
Tabla 32. A menudo se siente presionado por su trabajo.....	64
Tabla 33. Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución.	65
Tabla 34. Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc., son adecuadas.	66
Tabla 35. Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.	67
Tabla 36. Correlaciones.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistemas administrativos y relación con teorías X y Y	21
Figura 2. Interacción dinámica para la formación del clima organizacional	23
Figura 3. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow	26
Figura 4. Género	39
Figura 5. Nivel de educación	40
Figura 6. Nivel operativo	41
Figura 7. Rango	42
Figura 8. Funciones y responsabilidades	43
Figura 9. Planificación	44
Figura 10. Estructura organizacional	45
Figura 11. Interés por procesos	46
Figura 12. Toma de decisiones	47
Figura 13. Comunicación interna	48
Figura 14. Información para ejecución de trabajo	49
Figura 15. Escucha activa	50
Figura 16. Participación	51
Figura 17. Reconocimiento de errores	52
Figura 18. Flexibilidad	53
Figura 19. Planteamiento de soluciones	54
Figura 20. Favoritismo en unidades	55
Figura 21. Respeto hacia diferencias	56
Figura 22. Motivación	57
Figura 23. Reconocimiento	58
Figura 24. Recompensas	59
Figura 25. Amistad, respeto y lealtad	60
Figura 26. Apoyo entre compañeros	61
Figura 27. Relaciones interpersonales con superiores	62
Figura 28. Oportunidades de crecimiento	63
Figura 29. Estrés	64
Figura 30. Satisfacción	65
Figura 31. Condiciones físicas	66

Figura 32. Orgullo de pertenecer a la institución.....	67
Figura 33. Diagrama de dispersión	69

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la salud, fortaleza y sabiduría necesaria para culminar de manera satisfactoria un peldaño más en mi vida.

A mis docentes que han sido parte de este proceso muy importante de aprendizaje, quienes a través de su experiencia y conocimiento han aportado con un granito de arena para mi formación.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido alcanzar
este objetivo.

A mi familia por haberme apoyado
incondicionalmente en cada etapa de mi
vida, tanto en el ámbito personal como
en el profesional, por la motivación
constante, y más que todo por su infinito
amor.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EP CUERPO DE BOMBEROS

AUTORA: *Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla*

DIRECTOR: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.*

FECHA: *02 de febrero de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El clima organización hoy en día ha adquirido mayor importancia debido a que se considera una estrategia fundamental en las organizaciones. Esta realidad hace que se dé mayor importancia al talento humano en cuanto a su comportamiento, relaciones y actitudes a nivel institucional, pues las diferentes características percibidas por los empleados sobre el entorno laboral, influyen directamente en la satisfacción, motivación y con ello en su desempeño laboral, esto puede ser de forma positiva o negativa. La calidad del clima organizacional impulsa la participación de los colaboradores y eleva la productividad con el trabajo y la empresa, favoreciendo en el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales. A partir de ello, el propósito de este trabajo de investigación es determinar la incidencia del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi. Se presentan resultados de la revisión literaria y sistemática de artículos e investigaciones que estudian el Clima Organizacional. Como herramienta para determinar los factores del clima organizacional se utilizó un cuestionario propuesto por la investigadora, en base a las necesidades de la institución bomberil. El instrumento de levantamiento de información fue previamente validado por dos métodos: mediante validación de expertos y dos, por el estadístico de fiabilidad y consistencia interna Alfa de Cronbach, mismo que fue aplicado a un total de 24 colaboradores que integran el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi.

Metodológicamente, la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel descriptivo y correlacional, y un tipo de investigación de campo y bibliográfico. Se utilizó el análisis estadístico Rho de Spearman para hacer la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, donde se determinó que existe relación positiva significativa entre ambos constructos, es decir que, mientras mejor sea la percepción del clima laboral, mayor va a ser el grado de satisfacción de los funcionarios con su participación en la institución.. Se concluye que las dimensiones del clima organizacional inciden sobre la satisfacción laboral son: comunicación interna, liderazgo, satisfacción, motivación y reconocimiento; mientras tanto, los factores que influyen de manera negativa fueron: planificación organizacional, relaciones interpersonales y condiciones físicas en el trabajo.

DESCRIPTORES: CLIMA ORGANIZACIONAL, COMPORTAMIENTO, CUERPO DE BOMBEROS, DESEMPEÑO, MOTIVACIÓN, OBJETIVOS INSTITUCIONALES, PRODUCTIVIDAD, RELACIONES INTERPERSONALES, SATISFACCIÓN LABORAL, TALENTO HUMANO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE INCIDENCE ON JOB
SATISFACTION IN THE FIRE DEPARTMENT EP

AUTHOR: *Ingeniera Tatiana Jackeline Velasco Vaicilla*

DIRECTED BY: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.*

DATE: *02 de febrero de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The organizational climate today has acquired greater importance because it is considered a fundamental strategy in organizations. This reality makes that greater importance is given to human talent in terms of their behavior, relationships and attitudes at the institutional level, because the different characteristics perceived by employees about the work environment, directly influence satisfaction, motivation and thus in their job performance, this can be positive or negative. The quality of the organizational climate drives the participation of the collaborators and raises productivity with the work and the company, favoring the effective fulfillment of the institutional objectives. Therefore, the purpose of this research work is to determine the incidence of Organizational Climate and Job Satisfaction in the Shushufindi Fire Department. The results of the literary and systematic review of articles and researches that study the Organizational Climate are presented. A questionnaire proposed by the researcher, based on the needs of the firefighting institution, was used as a tool to determine the organizational climate factors. The information gathering instrument was previously validated by two methods: by expert validation and two, by Cronbach's Alpha reliability and internal consistency statistics, which was applied to a total of 24 collaborators who are part of the the Shushufindi Fire Department. Methodologically, the research was based on a quantitative approach, non-experimental design, descriptive and correlational level, and a field and

bibliographic type of research. Spearman's Rho statistical analysis was used to correlate the variables organizational climate and job satisfaction, where it was determined that there is a significant positive relationship between the two constructs, i.e., the better the perception of the work climate, the greater the degree of satisfaction of the employees with their participation in the institution. It was concluded that the dimensions of the organizational climate that influence job satisfaction are: internal communication, leadership, satisfaction, motivation and recognition; meanwhile, the factors that have a negative influence were: organizational planning, interpersonal relations and physical conditions at work.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CLIMATE, BEHAVIOR, FIRE DEPARTMENT, PERFORMANCE, MOTIVATION, INSTITUTIONAL OBJECTIVES, PRODUCTIVITY, INTERPERSONAL RELATIONS, JOB SATISFACTION, HUMAN TALENT.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al análisis del clima organización y la satisfacción laboral desde la percepción del personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi. El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Primer Capítulo: Se presenta el tema de investigación del proyecto.

Segundo Capítulo: Se detalla el área del conocimiento del programa de posgrado de conformidad al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, así como también la línea de investigación en la cual se basa la investigación.

Tercer Capítulo: Contiene la información detallada del proyecto de titulación, dónde se establece el tiempo de ejecución, el financiamiento, autor y director de la presente investigación.

Cuarto Capítulo: Se puntualiza el del problema de la investigación, objetivos, la justificación, el marco teórico referencial de las variables, y la metodología necesaria para la ejecución de la investigación.

Quinto Capítulo: Se dan a conocer los resultados obtenidos de la investigación a través de la aplicación del cuestionario elaborado por la investigadora, mismo que fue aplicado a los colaboradores administrativos y operativos del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi representados mediante tablas y gráficos estadísticos; así como su análisis e interpretación de datos.

Sexto Capítulo: Se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones derivadas del proyecto de investigación.

1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1 Área de conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2 Líneas de investigación

Desarrollo humano y social

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1 Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación está programado desde el 31 de julio al 31 Diciembre de 2020.

3.2 Financiamiento

El monto estimado para la ejecución del proyecto de investigación es de \$ 870,00 mismo que se detalla a continuación:

Tabla

Tabla 1. *Financiamiento*

ITEM	RECURSOS	USD
1	Asesoría	150,00
2	Transporte	300,00
3	Material Bibliográfico	50,00
4	Materiales de oficina	200,00
5	Derechos de todo tramite	100,00
6	Imprevistos	70,00
TOTAL PRESUPUESTO		\$870,00

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

3.3. Autor/es

Nombre: Velasco Vaicilla Tatiana Jackeline

Grado académico: Ingeniera de Empresas

Teléfono: 09609058207

Correo electrónico: tatianavelasco1993@hotmail.es

Nombre: Gallardo Medina Washington Marcelo

Grado académico: Magister en Gestión Estratégica Empresarial MBA

Correo electrónico: wm.gallardo@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1 Definición del problema de la investigación

Los cuerpos de bomberos del Ecuador son organismos de derecho público eminentemente técnicos al servicio de la sociedad ecuatoriana, destinados específicamente a defender a las personas, naturaleza y propiedades públicas o privadas contra el fuego; socorrer, en catástrofes o siniestros, y efectuar acciones de salvamento. (Secretaría de Gestión de Riesgos, 2016).

De conformidad con el artículo 140 del Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD) en su Inciso Tercero contempla que “(...) los cuerpos de bomberos del país serán considerados entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, y funcionaran con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos”.

El Cuerpo de Bomberos de Shushufindi es una entidad de derecho público, adscrito al GAD Municipal del cantón Shushufindi, mediante ordenanza que regula la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios en el cantón, publicada en el Registro Oficial N°580, de 19 de mayo del 2016.

La calidad de vida laboral de una organización se encuentra definida por el ambiente humano y físico en el que desarrolla sus actividades el trabajador. El clima laboral se

ha convertido en uno de los aspectos más importantes para las organizaciones, ya que influye de manera directa en la satisfacción y por lo tanto en la productividad de los colaboradores. Es por ello, que resulta importante que los profesionales que se encuentren inmersos en la gestión del talento humano, creen y mantenga un ambiente confortable de trabajo para conseguir un equipo de trabajo comprometido, motivado y productivo.

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. (Juárez Adauta , 2012). Del mismo modo, comprender el ambiente laboral de una organización proporciona información relevante acerca de los diferentes procesos y comportamiento organizacional mismo, con la finalidad de diseñar y establecer estrategias en la gestión del talento humano que denoten cambios o mejoras significativas en las actitudes y comportamiento de los colaboradores.

Asimismo, las innumerables investigaciones han demostrado la importancia de favorecer el clima laboral, creando entornos laborales que propicien el bienestar y la armonía, ya que todo ello redundará en beneficio de la propia empresa (Vargas Aris , 2017).

Un clima positivo se caracteriza porque las personas perciben favorablemente realidades laborales como el apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras (Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional, 2013).

Para (Gan & Triginé, 2012) un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿falta motivación?, ¿no podemos retener a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales...? Sin embargo, para (Restrepo Restrepo, 2016) un buen clima organizacional se destaca

por el entusiasmo, el optimismo y el buen desarrollo del trabajo de sus empleados y que estos estén encaminados cada día a ser mejores y a buscar que la organización a la cual pertenecen sea la mejor. En la actualidad las organizaciones deben interesarse no solo por el contexto externo que las rodea, sino también deben preocuparse por el ambiente laboral interno, el cual, según la teoría de la motivación humana propuesta por Abraham Maslow en 1970, donde establece que se debe satisfacer las necesidades de los individuos que integran las organizaciones y no únicamente preocuparse por un alto grado de productividad, lo que muestra que debe existir un equilibrio en estas variables.

Por otro lado, para (Vallejo Calle, 2010) el entorno laboral cambia continuamente, trayendo consigo cambios al interior de las organizaciones, tales como: políticas de contratación, remuneración, promoción, fusiones, recorte de personal, entre otras, lo que afecta el proceso de adaptación de los individuos al trabajo, a las organizaciones y al entorno laboral, generando en muchos casos, altos niveles de estrés, empeorando el entorno laboral y la salud de los trabajadores, lo que a su vez afecta el desempeño y la satisfacción del personal de las organizaciones, y en muchos casos los hace vulnerables a las lesiones laborales.

En España, una investigación de (Salgado F, Remeseiro , & Iglesias, 1996) concluyen que, básicamente, satisfacción laboral y clima organizacional son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. (...) los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.).

En Chile, un estudio realizado por (Montoya Cáceres & et al, 2017) titulado “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” determinaron que, un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de

clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes y administrativos.

En cambio, una investigación realizada en Ecuador, por los autores (Yuctor A. & Salazar D., 2019) con el tema “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca” determinaron que, entre los resultados más significativos en la ciudad de Quito se encuentran aquellos que se relacionan por la seguridad del empleo con un 24% de relación, seguido de la autonomía profesional con un 18.7% y el sueldo con 14.7%. A esto se suman aquellos otros criterios o factores que no tienen nada que ver con el tipo de actividad como las vacaciones que posiblemente se relacionan con aspectos más personales. A diferencia de Quito, el 60.7% de los trabajadores analizados en Cuenca realizan esta actividad a pesar de que no les gusta (...), donde el 11.7% de los encuestados no encontraron un trabajo mejor, pero lo realizan por obtener un sueldo (11%) necesario para subsistir.

Otro aporte importante es la de los autores (Zambrano Álvarez & Vera Velásquez, 2019) en su investigación sobre "Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte Intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar" mencionan que, los resultados indicaron que existe evidente relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que el personal percibe en el desempeño de su trabajo.

El Cuerpo de Bomberos de Shushufindi (CBS) es una institución de derecho público, creada el 06 de mayo de 1986 y adscrita al GAD Municipal del cantón Shushufindi, mediante Registro Oficial N°580, de 19 de mayo del 2016. Al considerarse un organismo de primera respuesta tiene como propósito principal la provisión oportuna y eficiente de servicios de prevención, protección, socorro, extinción de incendios, a

través de la implementación de protocolos de operación normalizados, equipamiento adecuado garantizando la tranquilidad y satisfacción de la comunidad, bajo parámetros de calidad y calidez. Se encuentra ubicado en la provincia de Sucumbíos, Cantón Shushufindi.

El presupuesto del cuerpo de bomberos se encuentra conformado por los siguientes rubros: tasas y permisos de funcionamiento, contribución predial a favor de los cuerpos de bomberos, y contribución adicional recaudado a través de la empresa eléctrica.

Actualmente la institución está conformada con un total de 24 colaboradores, de los cuales 7 se encuentran en el área administrativa (personal civil) y 17 en el área técnico-operativa (bomberos rentados); todos ellos bajo la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y demás normas conexas que rigen a los cuerpos de bomberos del Ecuador (Ley de Defensa Contra Incendios, Código Orgánico de las Entidades de Seguridad y Orden Público).

Durante los últimos cuatro años, la institución ha experimentado cambios y ajustes, en cuanto a las políticas públicas emitidas por el Gobierno Central, que han conllevado a adoptar mecanismos de optimización de recursos económicos, materiales, tecnológicos, financieros, y de talento humano en las diferentes entidades pertenecientes al sector público, y en especial en los cuerpos de bomberos. Es así también que las nuevas reformas a las leyes que rigen el accionar de los cuerpos de bomberos a nivel nacional, ha beneficiado, y a su vez, ha limitado de cierta manera el acceso al plan de carrera profesional de los servidores bomberiles, de conformidad a lo establecido en la Resolución N°SNGR-006-2020, de 22 de enero de 2020, del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, que regula la selección, ingreso, formación capacitación, ascensos, evaluación y permanencia de los servidores del nivel técnico operativo de los cuerpos de bomberos, en su Capítulo VI, numeral 8 manifiesta: *“La profesionalización de los servidores de carrera de los cuerpos de bomberos será obligatoria para aquellos que no cuenten con un título de tercer nivel o formación profesional, no sea relacionada a la gestión bomberil. La*

profesionalización del personal que integra los cuerpos de bomberos del país, será requisito para los procesos de ascenso de grado en grado...”.

En definitiva, estos cambios realizados en el ámbito de profesionalización bomberil, exige el cumplimiento de ciertos parámetros y requisitos mínimos para quienes deseen ostentar grados superiores dentro de la estructura organizacional de bomberos a nivel del país, a través de concursos de méritos y opción que se establezcan para el efecto; es así que, la mencionada actualización de plan de carrera, pretende alcanzar un óptimo desarrollo de las distintas competencias técnicas, conductuales, de capacitación y experiencia del personal de los cuerpos de bomberos en el Ecuador.

Producto de los factores anteriormente mencionados podríamos decir que el clima organizacional pudo haberse afectado de manera negativa en el estado emocional de los colaboradores, y por consiguiente en la generación de un ambiente de malestar a nivel organizacional, por la falta de compromiso, baja productividad, deterioro de las relaciones interpersonales, alta rotación, ausentismo, poca adaptación a los cambios, etc.

4.2 Objetivos de la investigación

4.2.1 *Objetivo general*

- Analizar el clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi (CBS).

4.2.2 *Objetivo(s) específico(s)*

- Definir teóricamente las variables clima organizacional y satisfacción laboral.
- Identificar los factores que influyen en el clima organizacional del CBS.
- Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

4.3 Justificación de la investigación

Hoy en día, el interés por el ambiente de laboral en organismos de gobierno ha cobrado mayor significancia, debido al aporte positivo en la conducta de los colaboradores que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones laborales y calidad de vida. El resultado de un adecuado comportamiento

organizacional obedecerá a la manera en que ha sido gestionado el capital humano y por tanto, constituye un instrumento por excelencia para lograr mayor eficiencia y eficacia en cualquier ámbito empresarial. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano (Molina Sabando, Briones Véliz, & Arteaga Coello, 2016).

La evaluación del clima organizacional en una institución refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad, y esto se manifiesta a través de la percepción de los trabajadores, quienes emiten sus opiniones sobre las principales dificultades que existen en una organización, asimismo se evalúan las estructuras organizativas, el proceso de trabajo, brindando información acerca de la calidad institucional desde el punto de vista profesional, analizando a la par la satisfacción laboral, el cual se considera como un fin máximo que puede mejorar la productividad de la institución (Cueva Santillán & Ponce Escalante, 2019).

Estudiar aspectos intangibles como parte de las prácticas de la administración de recursos humanos se estima como una capacidad estratégica distinguida en las entidades públicas y privadas en el entorno actual, principalmente porque el ser humano es un activo social complejo, que aporta valor a las operaciones en las organizaciones de servicios (Pedraza , 2020).

El capital humano constituye una pieza fundamental para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones. Esta realidad hace que se dé mayor importancia al factor humano en cuanto a su comportamiento, relaciones y actitudes a nivel institucional. Las diferentes características percibidas por los empleados sobre el entorno laboral, influyen directamente en la satisfacción y con ello su desempeño laboral, esto puede ser de forma positiva o negativa, por lo tanto, la calidad del clima organizacional fomenta la participación de los colaboradores, el compañerismo y cultura organizacional, favoreciendo en el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

En este contexto, la importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los colaboradores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones, razón por la cual se consideró relevante la realización de la presente investigación

encaminada a constatar el efecto significativo que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi , de manera que se pueda obtener un diagnóstico real sobre el ambiente laboral y generar conocimiento útil a la dirección institucional para el diseño e implementación de estrategias de gestión de talento humano más efectivas, que conlleven a mejorar la calidad del trabajo.

4.4 Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes Investigativos

En este apartado se señalan las investigaciones previas en la que se apoya el presente estudio, así como las bases teóricas y postulados en pertinencia con las variables de la investigación.

Internacionales

(Pedraza , 2020) en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”. El objetivo de este artículo es analizar, desde la percepción de los empleados, la relación de ambos constructos, donde de obtuvo como resultados que, tres factores del clima organizacional -afecto, estándares e identidad- mostraron relaciones positivas y significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En el estudio se encontraron apreciaciones diferentes en la valoración que hacen empleados de organizaciones privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Los resultados son relevantes por la contribución positiva que el clima organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional.

Un estudio realizado por Pedraza Melo, (2018) denominado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano” cuyo objetivo principal fue Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas, concluye que, Tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de

que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

García et al, (2017) en su investigación titulada “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios”, que tuvo como objetivo principal presentar los resultados de la relación de dos constructos y sus dimensiones particularmente el clima organizacional y la satisfacción laboral de tres empresas de servicios de Pachuca de Soto Hidalgo, donde concluyeron que, cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente.

Nacionales

Según Yuctor Álvarez & Salazar-Duque, (2019) en su estudio denominado “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca” cuyo propósito fue medir y evaluar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que se generan en el trabajador del sector de alojamiento tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Cuenca, encontraron que existan aspectos muy complejos en el sector de la hospitalidad que influyen considerablemente en la calidad debido a que las empresas que lo componen dependen de su personal para la prestación del servicio, considerando que los elementos intrínsecos -clima organizacional y satisfacción laboral- de cada establecimiento inciden en el desarrollo de esta actividad, lo que genera, posteriormente, la calidad percibida a través de la satisfacción del cliente externo -turistas- y de la experiencia turística en el destino.

Otro aporte importante es el de los autores (Noboa Salazar, Barrera Cosiun, & Rojas Torres, 2019) en su investigación titulada “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción.” Cuyo objetivo principal fue establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción, donde concluyeron que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo.

(Molina Vélez & Fierro Ulloa , 2019) en su propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Dirección del Talento Humano, con el tema “Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar”, con el objetivo determinar de qué manera la satisfacción laboral incide en el clima organizacional del personal, tomando como caso de estudio cuatro de las instituciones públicas de mayor relevancia en el cantón Bolívar en la provincia de Manabí, donde se determinó que, existe mayor incidencia entre las estructuras de mecanismos de soporte con la satisfacción intrínseca y de tecnologías de soporte con la satisfacción extrínseca.

Los antecedentes investigativos citados, sirven como precedente para el desarrollo del presente proyecto de la investigación, ya que guardan estrecha relación con los objetivos de nuestro estudio con respecto a la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los colaboradores que integran la organización.

4.4.2 Clima organizacional

4.4.2.1 Definición

Según (Martínez & Martínez, 2009) el concepto de clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los trabajadores, como colectividad, de las estructuras y procesos en su ambiente de trabajo.

Por otro lado, (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 2011) expone que el término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

De acuerdo con Rensis Likert, uno de los pioneros en el estudio del clima organizacional, plantea que desde el punto de vista del clima es posible reconocer cuatro tipos de organizaciones: (1) la Organización Autoritaria-Explotadora; (2) la Organización Autoritaria-Benevolente; (3) la Organización Consultiva, y (4) la Organización Participativa (Martínez & Martínez, 2009).

La evaluación del clima organizacional implica encuestar al personal en cuanto a su percepción sobre diversos aspectos relativos a los factores del clima que se pretenden medir. Generalmente, se aplican cuestionarios con preguntas cerradas, para facilitar el procesamiento de las respuestas, las que deben ser respondidas en base a escalas cualitativas de tipo Likert; por ejemplo, ante cada pregunta el sujeto debe responder en un rango que va desde “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”. Los resultados se pueden convertir a puntajes que permiten cuantificar las percepciones individuales y grupales, globalmente y para los factores del clima organizacional (Martínez & Martínez, 2009).

Para el autor (Vallejo Calle, 2010) el clima organizacional constituye la forma de ser de una organización y está conformado por la multiplicidad de aspectos que hacen parte de su configuración global. Refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de una compañía y está íntimamente ligado a la motivación de los trabajadores. Por lo tanto, es favorable cuando las condiciones de trabajo logran satisfacer las necesidades de los empleados.

Según (Olaz Capitán, 2009) el clima organizacional “es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral”.

En otras palabras y de manera más intuitiva, el clima laboral tiene que ver con las sensaciones, no siempre generalmente compartidas por los miembros de un equipo humano y que se recogen bajo otros términos más cotidianos como el «ambiente», la «atmósfera» o el «aire» que se respira (Olaz Capitán, 2009).

El clima organizacional se refiere al conjunto de características que tiene el ambiente laboral, las cuales son percibidas por los miembros de la organización de manera positiva o negativa, y, por lo tanto, tienen influencia directa en el comportamiento de los colaboradores.

En conclusión, podemos afirmar que la calidad del ambiente laboral es muy importante, puesto que un clima organizacional favorable permitirá aumentar la productividad, motivación y satisfacción de los trabajadores en pro de los objetivos de la empresa; en cambio, un clima laboral desfavorable proporciona frustraciones en las necesidades de los colaboradores.

4.4.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional

Según el autor Alcalá, (2011), citado por los autores (Rivera Porras, Rincón Vera, & Flórez Gamboa, 2018) determina nueve dimensiones que ayudan a diagnosticar el clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

- 1) **Estructura:** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones. Representando la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- 2) **Responsabilidad:** Es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones.
- 3) **Recompensas:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Características del clima organizacional
- 4) **Riesgos:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.
- 5) **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- 6) **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- 7) **Estándares de desempeño:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. Se

refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.

- 8) **Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. La dimensión conflicto se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.
- 9) **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Todos estos factores se combinan para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento y conducta de los individuos que conforman una organización.

En este sentido, el diagnóstico del clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional, permitiendo así, desarrollar planes de mejora orientados al cambio en las actitudes y conductas de los colaboradores, como en la estructura administrativa o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Cualquiera que sea el instrumento que se elija para el análisis del clima organizacional, es necesario adecuarlo a la realidad y necesidad de la organización, a fin de poder obtener resultados más objetivos sobre las dimensiones que se pretenda estudiar.

4.4.2.3 Importancia del clima organizacional

Según Brunet (2011) en una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforma a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

En síntesis, la evaluación del clima organizacional dentro de las organizaciones es de suma importancia, porque permite identificar con mayor precisión las diferentes problemáticas sobre el funcionamiento global de la organización, y de este modo implementar prácticas que generen cambio en la estructura organizacional.

Por último, el clima laboral influye en la conducta de los miembros de la organización, a través de las percepciones que estos tienen sobre el entorno laboral, lo cual condiciona los niveles de satisfacción laboral, motivación y rendimiento profesional, etc.

4.4.2.4 Características

Existen una serie de características referentes al clima laboral que son de gran importancia previo a realizar un análisis de clima organizacional. Chávez Cervantes (2018) plantea lo siguiente:

- El medio ambiente y el entorno en general cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante, por su variedad con relación a las distintas organizaciones.
- Los recursos humanos y su gestión están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y solución; la posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos.

- El clima difiere a la tarea, ya que pueden ser percibidos distintos climas por personas que realizan la misma actividad, otra diferencia es con la satisfacción laboral ya que esta última expresa una reacción afectiva hacia su labor u organización.

Es importante que las organizaciones mantengan cierta estabilidad en el clima laboral, a través de la aplicación gradual de ciertos cambios; pues un ambiente laboral positivo eleva la motivación del personal, así también la productividad de la organización. El comportamiento de los colaboradores es modificado en función de las diferentes características que perciben del ambiente laboral.

4.4.2.5 Enfoques del clima organizacional

Según Brunet (1997) citado por (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2010) señala tres enfoques importantes:

- 1) **Perspectiva organizacional:** se refiere a la planificación estratégica de una organización, el cual hace diferente a una de otra y de cómo dicha planificación interviene en la manera en que se comportan e interactúan los colaboradores.
- 2) **Perspectiva individual:** responde a la discusión que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales del empleado, y considera, incluso su grado de satisfacción. Esto significa que el individuo percibe el clima organizacional únicamente en función de las necesidades que la organización le puede satisfacer.
- 3) **Perspectiva interaccionista:** corresponden a las realidades internas de los grupos en los aspectos sociales donde las percepciones colectivas y compartidas del trabajo se convierten en una fuente de satisfacción para los individuos que aprenden. Se encuentran en orden de importancia según la frecuencia: liderazgo, confianza en el jefe; apoyo/confianza en el grupo de trabajo y trabajo en equipo.s.

En este sentido, es preciso mencionar que cada organización cuenta con características y propiedades objetivas que las hacen únicas y exclusivas, que afectan al clima organizacional, y, por consiguiente, repercuten en el comportamiento y conducta de los trabajadores.

4.4.2.6 Teorías del clima organizacional

A continuación, se detallan las teorías que más relación establecen para alcanzar un clima organizacional favorable.

4.4.2.6.1 La teoría X y la teoría Y de McGregor

McGregor (1960) en su obra “El lado humano de las organizaciones” afirma que, en la gestión del talento humano, se pueden asumir dos tipos de direcciones, la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y).

- **Teoría X**

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2007) la Teoría X, se basa en un estilo de administración tradicional, rígido y estricto. El capital humano es considerado como un simple medio de producción.

Principales características:

1. A los seres humanos no les gusta el trabajo y siempre que pueden lo evitan.
2. Las personas tienen que ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con sanciones para que orienten sus esfuerzos hacia el logro de esos objetivos.
3. En general, las personas prefieren ser dirigidas que dirigir.
4. Las personas evitan las responsabilidades.
5. Las personas promedio tienen pocas ambiciones.
6. Las personas se preocupan, sobre todo, por la seguridad y el bienestar personal.

- **Teoría Y**

De acuerdo con (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2007) la teoría Y, se basa en estilo de administración más actual. Se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la organización.

Principales características:

1. Las personas consideran al trabajo como fuente de satisfacción.
2. Las personas están comprometidas con los objetivos de la organización.

3. Las personas tienen capacidad de autodirección.
4. Aceptan y asumen responsabilidades.
5. Tienen imaginación y creatividad.
6. Trabajan en equipo para el bienestar de la organización.

Los cuatro sistemas administrativos permiten identificar las diferentes opciones que existen para administrar a las personas dentro de las organizaciones. En uno de los extremos está el sistema 1 que se refiere al comportamiento organizacional arbitrario, autoritario, autocrático, que recuerda en muchos sentidos a lo estudiado sobre la *teoría X*. En el otro extremo, el sistema 4 se refiere al comportamiento organizacional democrático y participativo que recuerda a la *teoría Y*.

En este sentido, la *Teoría X*, se basa en la concepción tradicional de la administración y se basa en concepciones erróneas y equivocadas sobre la conducta humana. Los directivos tienen comportamientos autocráticos, impositivos y autoritarios.

Por otro lado, La *Teoría Y*, se basa en la concepción moderna del comportamiento del hombre. El trabajo no es considerado un peso y tampoco es considerado una obligación. Los directivos mantienen un comportamiento democrático, consultivo y participativo, permitiendo a las personas alcanzar sus necesidades personales al tiempo que se alcanzan los objetivos de la organización. Impulsa el desarrollo de un crecimiento personal y profesional.

4.4.2.7 Tipos de Clima Laboral

Según el autor Rensis Likert (1968) en su teoría de sistemas de administración identificó cuatro grupos, los cuales son:

- **Sistema I: Autoritario explotador**

Este tipo de dirección gerencial se basa en una relación jerárquica y sin flexibilidad. La administración no confía en el trabajo de sus colaboradores y la comunicación es escasa o casi nula y se la hace de manera descendente. Los empleados se ven obligados a trabajar bajo amenazas, castigos y ocasionalmente con recompensas. La toma de decisiones solo se decide desde los altos mandos sin tomar en cuenta las opiniones de los niveles subordinados.

- **Sistema II: Autoritario paternalista**

Se caracteriza por tener un clima de confianza en sus empleados. Se emplean recompensas y castigos como fuentes de motivación. La comunicación mejora ligeramente y, por ende, la productividad incrementa. La información fluye de arriba hacia abajo, y muy pocas ocasiones de abajo hacia arriba. Las decisiones las toman los altos cargos y los colaboradores no se sienten muy comprometidos con la organización.

- **Sistema III: Consultivo**

En este tipo de clima laboral se caracteriza porque la dirección posee confianza en sus colaboradores y tiene gran consideración en su trabajo, desarrollo profesional. La comunicación es de tipo descendente. La toma de decisiones se la realiza desde los altos mandos, pero se encuentra basada en la opinión y sugerencia de los colaboradores. Existe un ambiente laboral más dinámico y proactivo, donde fluye la comunicación y la confianza entre los equipos de los diferentes niveles organizacionales.

- **Sistema IV: Participación en grupo**

Este tipo de clima se caracteriza por tener una dirección que tiene plena confianza en sus colaboradores. No existe una jerarquía vertical, más bien horizontal. Las decisiones se toman en conjunto buscando el bienestar para la organización y el desarrollo profesional de los colaboradores. Existe una relación de confianza y amistad entre los superiores y subordinados. El éxito de este sistema es el trabajo en equipo como estrategia para conseguir los objetivos organizacionales.

En relación a la teoría de Likert, los sistemas de administración I y II (autoritario) corresponden a estilos de dirección cerrados y rígidos, en la que los trabajadores experimentan un estado de desmotivación e insatisfacción muy grande, frente a su labor, relaciones interpersonales, desconfianza, etc., mientras que las teorías III y IV (participativo) corresponden a sistemas gerenciales abiertos, donde todos participan y se comunican, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de los miembros de la organización.

En efecto, cuan más cerca al sistema 4 del estilo de administración se encuentre la organización, existe la probabilidad de obtener mejores beneficios a nivel

organizacional, como, entre ellos: elevar la productividad, mejorar las relaciones interpersonales, incrementar la rentabilidad, etc.

En el siguiente gráfico, en uno de los extremos está el sistema 1 que hace referencia al comportamiento organizacional arbitrario, autoritario, autocrático, que recuerda en varios sentidos a lo estudiado sobre la *teoría X*. En el otro extremo, el sistema 4 hace referencia al comportamiento organizacional democrático y participativo que recuerda a la *teoría Y* (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2007).

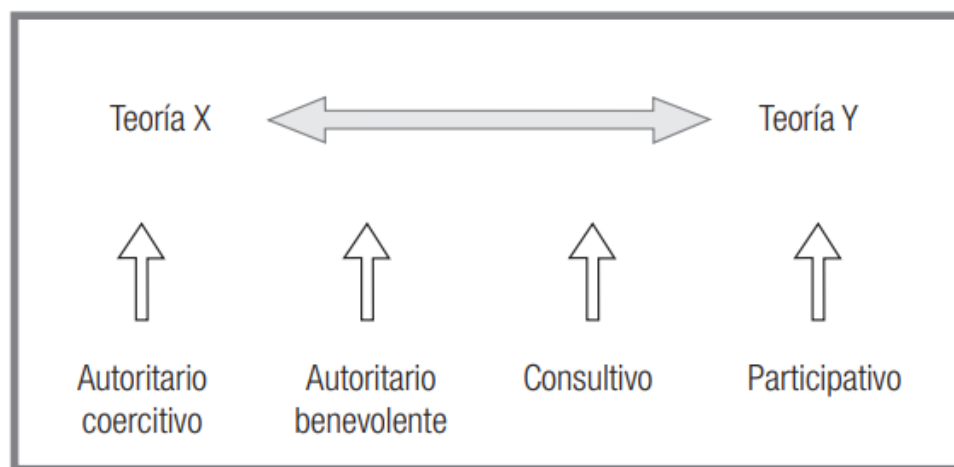


Figura 1. Sistemas administrativos y relación con teorías X y Y

Fuente: “Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones”

4.4.2.8 El clima organizacional y otros conceptos

- **Motivación:** La motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido (Santrock, 2002).
- **Liderazgo:** Liderazgo involucra influir de alguna manera sobre los empleados, miembros o “seguidores” para llevar a cabo las metas de la organización o del grupo (National Minority AIDS Council, 2009).
- **Comunicación:** La comunicación es considerada como un proceso por medio del cual hay intercambio de información entre individuos o computadores en el interior de las organizaciones, por medio del uso de símbolos comúnmente aceptados. Tres dimensiones son consideradas en toda comunicación: el

emisor o emisores, el medio de comunicación y el intercambio de información (Monge & Poole, 2008).

- **Satisfacción laboral:** El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001).

La satisfacción laboral es de gran relevancia debido a que es el eje de la experiencia del hombre en el trabajo y tiene una incidencia significativa en distintas índoles como: el desempeño, la rotación y el clima laboral (Pelaes, 2010).

- **Cultura organizacional:** La cultura organizacional se puede entender como un proceso que implica una combinación de factores como las costumbres, los hábitos, las normas, las reglas, la comunicación formal e informal y todos aquellos que diferencian y hacen única a cada organización (Marulanda, López, & Cruz, 2018).

Según (Tapia Torres, Sánchez Aguilar, Gutiérrez Hernández, & Olivares Vera, 2015) la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización.

Adicionalmente, cabe mencionar que existen un sinnúmero de variables del clima laboral que influyen en las percepciones individuales de los trabajadores, tales como: productividad, compromiso, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, etc., pues de ello depende el desarrollo de un ambiente laboral satisfactorio o insatisfactorio.

4.4.2.9 Procesos que intervienen en la formación del clima laboral y su interacción dinámica

El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos

selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales (Fundació per a la motivació dels recursos humans, 2006).

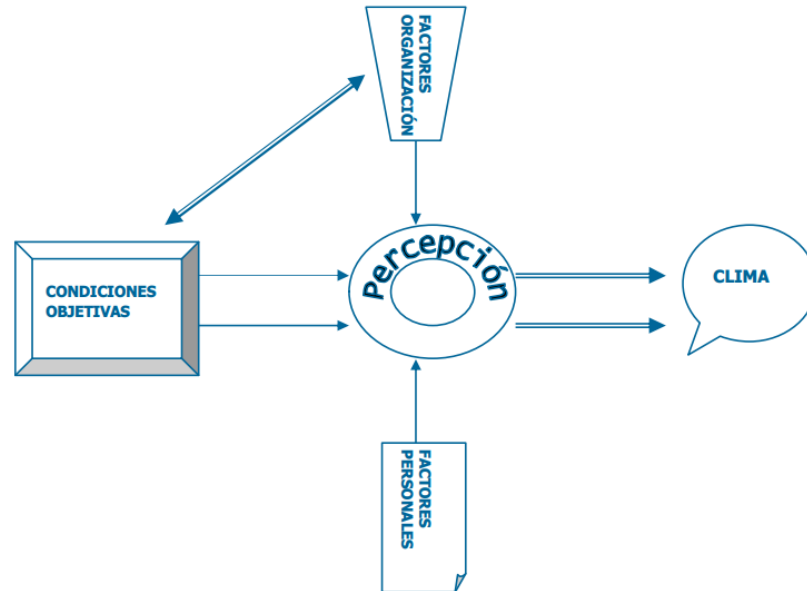


Figura 2. Interacción dinámica para la formación del clima organizacional

Fuente: Fundació per a la motivació dels recursos humans

Se observa como las condiciones objetivas que componen la organización en cuenta a horarios, procesos, estructura jerárquica, remuneraciones, etc.) son filtradas por la **percepción** del trabajador y como el agregado de estas percepciones conforma el **clima**.

La percepción, a su vez, se ve influida por dos factores:

- **Factores propios de la organización:** por ejemplo, la interacción con los compañeros y las comunicaciones sobre la organización que circulan. Estos factores están en relación dinámica con las condiciones objetivas.
- **Factores personales:** son propios de las características individuales del trabajador, como la actitud ante el trabajo, el grado de iniciativa y la motivación.

4.4.3 Satisfacción laboral

4.4.3.1 Definición

(Vallejo Calle, 2010) menciona que, la Satisfacción Laboral hace referencia al grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Sin embargo, la realidad es muy diferente, pues el trabajo se está convirtiendo en una de las principales fuentes de frustración e insatisfacción, llegando a afectar al individuo a nivel personal (física, emocional y comportamental), en lo familiar y social.

Según (Vélez Briones, 2020) la satisfacción laboral “está estrechamente vinculada a la forma en que los empleados se sienten cómodos en la organización, en las relaciones con los jefes y con los compañeros de trabajo”.

Así mismo, (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017) define a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo, que surge de la percepción subjetiva de la experiencia laboral personal, y se caracteriza por el equilibrio final entre el rol que cada trabajador quiere desempeñar y el rol que finalmente desempeña”.

Para (Newstrom, 2007) citado por (Vargas Vega , Vizzuett Balderas, Amador M. , Becerra C, & Villegas G., 2018) sostienen que “la satisfacción en el trabajo como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actividad laboral”.

En este sentido, se puede decir que la satisfacción laboral se refiere al estado emocional positivo de una persona con respecto a su puesto de trabajo y entorno laboral.

4.4.3.2 Factores determinantes para la satisfacción laboral

De acuerdo con estudios previos realizados el autor Robbins (1998) propone 7 principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral:

1. Reto del trabajo
2. Sistemas de recompensas justas
3. Satisfacción con el salario
4. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
5. Condiciones favorables de trabajo

6. Colegas que brindan apoyo
7. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

En síntesis, la satisfacción laboral no solo representa una de las garantías de bienestar laboral, sino que también influye de manera directa en el rendimiento y productividad del personal; es por ello que la gestión del talento humano, debe estar orientada a impulsar e implementar mecanismos generadores de satisfacción en el trabajo.

4.4.3.3 Tipos de satisfacción

(Hannoun, 2011) determina dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

1. **Satisfacción general:** indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
2. **Satisfacción por facetas:** grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. Teorías generales sobre la satisfacción laboral.

4.4.3.4 La Jerarquía de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow en 1954, planteó en su libro “Motivación y Personalidad” el concepto de la Jerarquía de Necesidades basado en la motivación de las diferentes necesidades humanas.

Según Maslow, las necesidades humanas están divididas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (denominadas necesidades primarias), mientras que en lo alto de la pirámide se encuentran las más sofisticadas e intelectuales (denominadas necesidades secundarias) (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 2011).

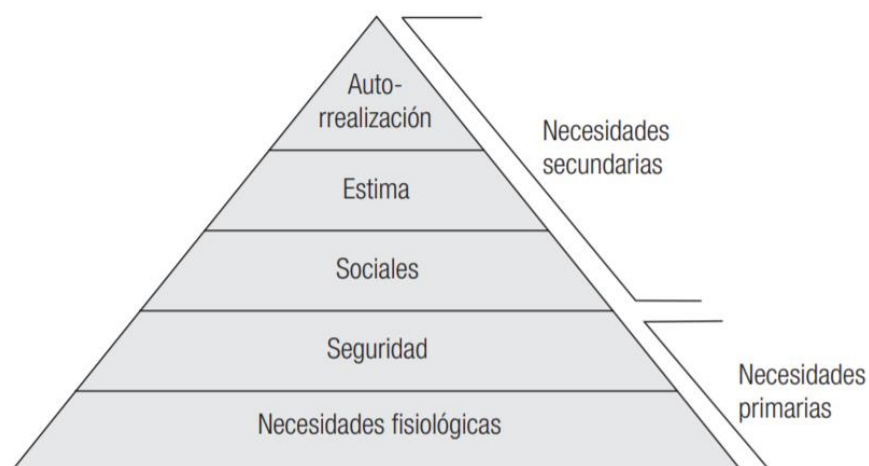


Figura 3. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow

Fuente: Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones

- **Necesidades fisiológicas.** Son las necesidades innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo. También se denominan necesidades biológicas o básicas. Su principal característica es la premura: cuando alguna de ellas no puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de la persona.
- **Necesidades de seguridad.** Segundo nivel de necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto.
- **Necesidades sociales.** Relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas.
- **Necesidades de autoestima.** Relacionadas con la manera como se ve y evalúa la persona. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración.
- **Necesidades de autorrealización.** Son las necesidades humanas más elevadas. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona. En tanto que las 4 necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas externas a la persona, las necesidades de autorrealización sólo

pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas realización del potencial, utilización plena de los talentos, etc.

4.4.3.5 Teoría de dos factores de Herzberg

Por otro lado, Herzberg en su teoría de los Dos Factores propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.

- a) **Factores higiénicos (extrínsecos):** Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja. Se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales. Incluyen: Condiciones de trabajo y comodidad; políticas de la empresa y de la administración; relaciones con el supervisor; competencia técnica del supervisor; salarios; estabilidad en el cargo; relaciones con los colegas.

Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 2011)

- b) **Factores motivacionales (intrínsecos):** Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí. Incluyen: delegación de la responsabilidad; libertad de decidir cómo realizar un trabajo; ascensos; utilización plena de las habilidades personales; formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos; simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña); ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).

Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 2011)

Por lo tanto, del clima organizacional y la satisfacción laboral depende la eficiencia administrativa, puesto que la conducta del equipo de trabajo se encuentra condicionado por la percepción que estos tienen a partir de las características laborales que componen la organización, por lo tanto, un clima organizacional adecuado debe ser desarrollado para alcanzar una armonía entre los grupos de interés internos.

4.4.4 Insatisfacción laboral

De acuerdo con (Granda Carazas, 2006) la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios...) los que favorecen a su aparición, aunque las características individuales tienen gran influencia, porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma situación.

En otras palabras, podemos mencionar que la insatisfacción laboral corresponde a la respuesta negativa que tiene el trabajador frente a su puesto de trabajo. Este estado de intranquilidad y malestar va a depender en gran medida de las condiciones laborales y actitud de cada persona. La insatisfacción afecta notablemente en el rendimiento de los trabajadores.

4.4.5 Causas principales de la insatisfacción laboral

Según establecen (Rojas B. , 2019) y (Hannoun, 2011) existe una serie de factores que influyen negativamente en los trabajadores y que pueden llegar a generar una profunda insatisfacción y deseos de renunciar O cambiar de trabajo.

Factores que producen insatisfacción laboral:

- **Salario bajo:** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes:** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

- **Escasa o nulas posibilidades de promoción:** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- **Personas inseguras:** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- **Malas condiciones laborales:** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Ausencia de comunicación y mal clima:** Una empresa donde se tienen muros en la comunicación con superiores o compañeros, crea gran malestar. Tanto para abordar temas laborales y específicos del trabajo, como para conversar sobre temas varios durante las largas jornadas que se pasa en la empresa.
- **Trabajo rutinario, sin retos:** Cuando el trabajo se convierte en una rutina sin ningún tipo de motivación, sin retos que les vayan despertando. Las personas acaban aburridas y totalmente desmotivadas.
- **Imposibilidad de desarrollo:** Los empleos que no permiten un crecimiento profesional terminan agotando al trabajador. Genera frustración, poca productividad, ausencias repetidas y, por último, la renuncia.

Los colaboradores que sienten insatisfacción en su puesto de trabajo normalmente no se sienten comprometidos con las labores de la organización, no por su propia voluntad, sino más bien por los factores laborales mencionados anteriormente hace que sientan desmotivación y dejadez por lo que hacen.

En este sentido, la insatisfacción laboral puede afectar en varios ámbitos: en el afectivo (sentimientos negativos, frustración), en el ámbito actitudinal (actitud seria frente al trabajo) o en el ámbito cognitivo, percepción sobre el propio trabajo. Y evaluando perceptivamente como es la vida del trabajador se conoce la emoción y en

función de si esta es positiva o negativa se tendrá una conducta u otra en el puesto de trabajo (García Olcina, 2018).

4.5 Metodología

4.5.1 Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Según (Guerrero Dávila & Guerrero Dávila , 2015) “La investigación cuantitativa consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales” (p. 59).

Los autores Hernández Sampieri et al. (2014), explican que el método cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 37).

Para (Ackerman & Com, 2013) “Esta técnica de investigación se caracteriza fundamentalmente por la búsqueda y la acumulación de datos” (p.41).

Esta investigación se orienta a un enfoque cuantitativo, en función de que se realizó un diagnóstico de la realidad actual del clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, a través de la aplicación de análisis estadísticos, el cual permitió recoger información de carácter cuantitativo, permitiendo identificar factores críticos que requieren atención inmediata, a fin de brindar una atmosfera laboral idónea.

4.5.2 Diseño de investigación

Hernández Sampieri et al. (2014), expresan que, “El diseño de investigación **no experimental** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio, sino sólo se observan y se analiza el fenómeno tal y como se comporta en su contexto natural”.

La investigación se basa en el diseño no experimental, ya que no se manipularán intencionalmente las variables, sino únicamente se pretende observar y analizar la realidad existente del objeto de estudio.

4.5.3 Tipo de investigación

Investigación de Campo: Para (Baena Paz, 2014) Las técnicas específicas de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio.

Investigación Documental: Según (Baena Paz, 2014) define como la búsqueda de una respuesta a partir de la indagación en documentos. Por otra parte, el autor (Serrano, 2019) añade que se centra en fuentes escritas, y es, en gran medida de naturaleza recopilatorio e interpretativa.

El tipo de investigación utilizada dentro del estudio, es de campo: porque información fue recolectada directamente del lugar donde suceden los hechos, en este caso en el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos como el cuestionario, mismo que fue aplicado a todos los colaboradores y también documental porque fue necesaria la revisión teórica y bibliográfica de fuentes primarias y secundarias referentes al tema de indagación. Se procedió a revisar en fuentes bibliográficas tales como: e-books, revistas científicas, tesis doctorales, para la construcción de los antecedentes investigativos, marco teórico y definición de la metodología de investigación.

4.5.4 Nivel de investigación

Descriptiva

La investigación de tipo descriptiva, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o

cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Se utilizó la investigación descriptiva ya que través de la aplicación de la encuesta a nuestro objeto de estudio, se pudo detectar cuáles son los factores que afectan negativamente al clima organizacional, y al mismo tiempo, conocer cuáles son los factores que aportan bienestar a los miembros de la organización.

Correlacional

Tiene como finalidad “Evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así mismo, para (Olvera Romero, 2018) la correlación es: poner en relación mutua o recíproca dos o más cosas (p. 59).

Para determinar cuál es el grado de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, fue necesaria la aplicación del método estadístico Rho de Spearman, ideal para análisis de variables de carácter ordinal, que fue calculado mediante el programa SPSS.

Población

Según (Maldonado Pinto, 2018) manifiesta que, comprende todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Son todos los componentes del objeto de estudio. Por otra parte, el autor (Balastrini Acuña, 2006) define a la población como “cualquier conjunto de elementos de la que se quiere conocer o investigar alguna de sus características”.

La investigación contó con la participación de la totalidad de la población, es decir, con el universo de colaboradores con los que actualmente cuenta el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi; misma que se encuentra integrada por 24 servidores.

Tabla 2. Población

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Administrativos	7
Administrativos-Operativos	6
Operativos	11
TOTAL	24

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

4.5.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Baena Paz (2017) “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando (p.82).

En el mismo sentido, los autores (García Dihigo, 2016) “La encuesta puede definirse como un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de forma escrita u oral con el objetivo de estudiar determinados hechos o fenómenos por medio de la expresión de los sujetos”.

Para los autores (López-Roldán & Fachelli, 2015) La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

La encuesta utilizada para la investigación fue elaborada por la investigadora y se aplicó a un total de 24 colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, previa autorización y coordinación con la máxima autoridad de la institución, respetando los derechos de anonimato y confidencialidad de los datos.

La encuesta estuvo dividida en dos secciones, la primera parte recolectó datos sociodemográficos del objeto de estudio, como: género, instrucción formal, nivel organizacional, en cambio, la segunda permitió levantar información respecto a ocho

dimensiones de las variables de estudio, mismas que buscaban identificar los factores organizacionales que están siendo una fuente de fortaleza en el desarrollo de las diferentes actividades laborales, y así también, los factores que están afectando negativamente en el clima organizacional del CBS.

Instrumento

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas (López-Roldán & Fachelli, 2015).

A fin de cumplir con los objetivos establecidos en el estudio, el instrumento que se emplea para el levantamiento de información sobre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es el cuestionario.

El cuestionario se compone de 25 preguntas, las cuales abarcan ocho dimensiones tales como: estructura organizacional, comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, satisfacción, motivación y recompensas. El criterio de valoración de las preguntas se construyó según el método de escalonamiento de Likert a cinco niveles, teniendo la siguiente escala de respuesta:

Tabla 3. *Escala de valoración del cuestionario*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

Mediante la herramienta de Google Formularios, se aplicó el cuestionario que fue contestado de forma individual por un total de 24 funcionarios entre administrativos

y operativos del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi. Una vez recibidas las respuestas de los encuestados, se procedió a procesar, tabular y analizar la información, a través de tablas de frecuencias y gráficos de barras respectivamente.

4.5.5 Validación del instrumento

Balastrini Acuña, (2006) sostiene que, una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de éstos, en relación al problema investigado.

Al respecto, el autor (Maldonado Pinto, 2018) La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de confianza en que su aplicación repetida al mismo objeto de estudio produce resultados iguales.

4.5.5.1 Validación con expertos

La validación de contenido mediante el juicio de expertos consiste en tomar la opinión informada de personas con trayectoria en el tema, para validar nuestra propuesta permitiendo al investigador reunir criterios de validez y fiabilidad (Altuve & Herrero , 2014).

En primera instancia, la validación del contenido del cuestionario se realizó mediante “juicio de expertos”, por lo cual, se solicitó a cuatro profesionales con conocimientos en el área de Gestión del Talento Humano de diferentes instituciones validar dicha información. A través de sus observaciones se reformularon algunas preguntas.

4.5.5.2 Confiabilidad o fiabilidad Alfa de Cronbach

De acuerdo con Frías Navarro, (2018) La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach o también con el método de omega de McDonald. El método de consistencia interna permite estimar la fiabilidad

de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente. Cuando los datos tienen una estructura multidimensional el valor de consistencia interna será bajo. Es decir, no se observa una consistencia en las puntuaciones que forman el constructo teórico que se desea medir. Los valores son entre 0 y 1, donde 0=nula confiabilidad y 1=máxima confiabilidad.

George & Mallery, (2003) señala los siguientes criterios para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach:

Tabla 4. *Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach*

Rango del coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa >0.9	Es excelente
Coeficiente alfa >0.8	Es bueno
Coeficiente alfa >0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >0.5	Es pobre
Coeficiente alfa <0.5	Es inaceptable

Fuente: George & Malery (2003)

Finalmente, el instrumento de medición también fue validado bajo el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, para lo cual, fue necesario aplicar una encuesta piloto a una muestra de 3 personas a fin de determinar si las preguntas fueron claras y de fácil entendimiento, previo la aplicación de la encuesta a todo el personal.

En este contexto, la fiabilidad del instrumento se comprobó a través del Software estadístico SPSS, donde se obtuvo un **Alfa de Cronbach de 0,838**, lo que significa que el instrumento es bueno, y por lo tanto, posee estructura en su contenido y es confiable para el levantamiento de información.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos	N de elementos
estandarizados		
,838	,884	25

Fuente: Análisis estadístico SPSS

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

Adicional, la siguiente tabla representa la variación del resultado del Alfa de Cronbach si se elimina algún elemento, o dicho de otro modo, presenta la posibilidad de evaluar cuanto mejoraría o empeoraría la fiabilidad del cuestionario si se excluye algún ítem o pregunta.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	77,67	120,333	,000	,847
Pregunta 2	76,67	104,333	,783	,817
Pregunta 3	78,67	120,333	,000	,847
Pregunta 4	77,00	109,000	,995	,820
Pregunta 5	77,67	102,333	,890	,812
Pregunta 6	77,67	120,333	,000	,847
Pregunta 7	78,00	109,000	,995	,820
Pregunta 8	77,00	109,000	,995	,820
Pregunta 9	77,00	109,000	,995	,820
Pregunta 10	77,67	86,333	,994	,794
Pregunta 11	77,00	91,000	,961	,799
Pregunta 12	77,00	109,000	,995	,820
Pregunta 13	78,33	97,333	,995	,804
Pregunta 14	76,33	97,333	,995	,804
Pregunta 15	77,67	104,333	,783	,817

Pregunta 16	76,67	140,333	-,844	,875
Pregunta 17	78,00	109,000	,995	,820
Pregunta 18	78,67	104,333	,783	,817
Pregunta 19	77,67	142,333	-,922	,877
Pregunta 20	76,67	142,333	-,922	,877
Pregunta 21	76,67	124,333	-,179	,853
Pregunta 22	77,67	124,333	-,179	,853
Pregunta 23	77,00	109,000	,995	,820
Pregunta 24	79,00	109,000	,995	,820
Pregunta 25	76,67	120,333	,000	,847

Fuente: Análisis estadístico SPSS

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

4.5.7. Procesamiento y análisis de datos

Según (Santiesteban Naranjo, 2014) “(...) procesar los datos, significa organizarlos, tabularlos, clasificarlos de manera que se pueda hacer un análisis lo más objetivo y fiable posible de dicha información” (p. 245).

Luego de aplicada la encuesta a nuestro objeto de estudio, los datos obtenidos son registrados y procesados en el programa estadístico SPSS. Los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia de doble entrada con sus respectivos valores relativos y absolutos donde se construyeron las gráficas de barra correspondientes de cada pregunta.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados derivados del instrumento de diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral aplicado a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, a través de tablas de frecuencia y gráficos.

Tabla 7. Distribución por Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	8	33,3	33,3	33,3
	Masculino	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

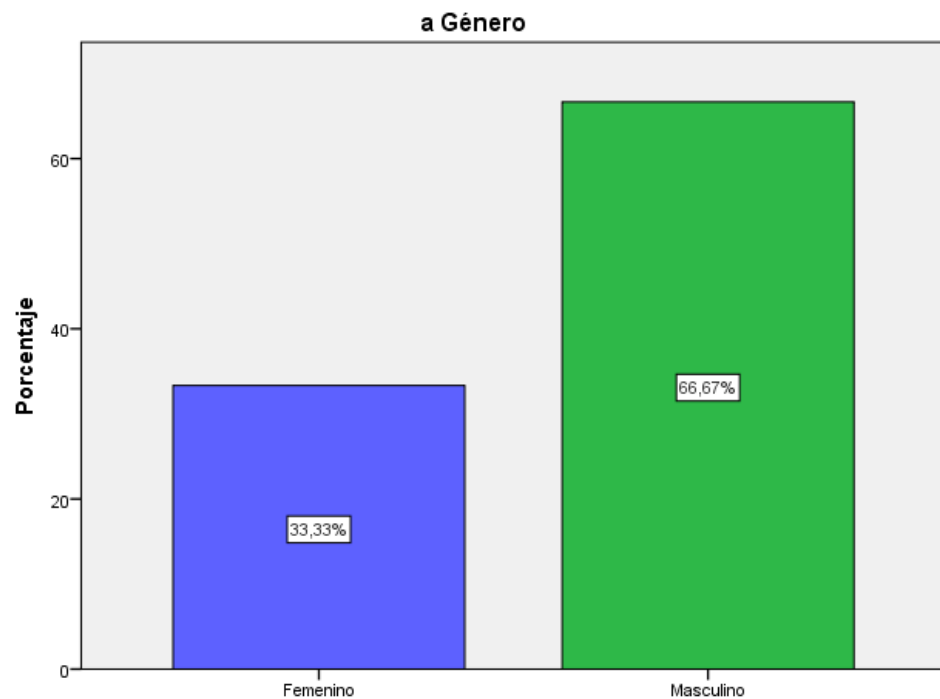


Figura 4. Género

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

En relación al género, se puede apreciar que, del total de colaboradores que prestan sus servicios en el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, un 66.67% son hombres, mientras que el 33.33% son mujeres. Estos resultados denotan que la mayor parte de los integrantes de la institución bomberil son de género masculino debido a la naturaleza de la actividad que esta realiza.

Tabla 8. Distribución por nivel de educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	10	41,7	41,7	41,7
	Superior	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

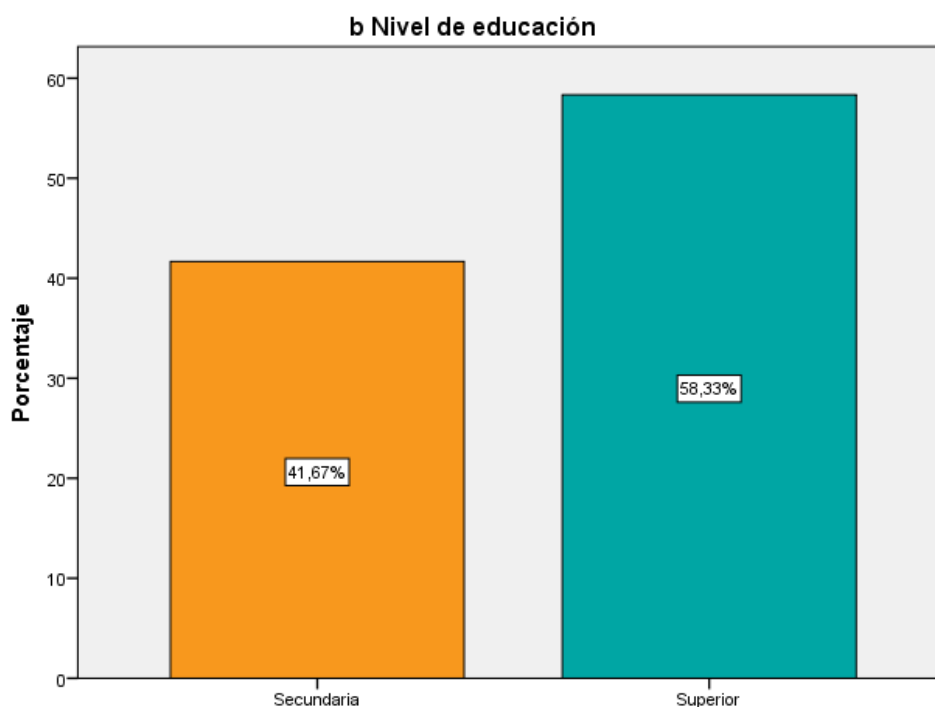


Figura 5. Nivel de educación

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, se encontró que el 58.33% posee un nivel de instrucción superior, y el 41.67% del personal cuenta con un nivel de instrucción de secundaria.

Debido al incremento de las actuales exigencias laborales en los cuerpos de bomberos del país, la gran parte de los colaboradores han optado por ampliar sus competencias profesionales con la finalidad de brindar un mejor desempeño en las funciones encomendadas y cumplir con los requisitos mínimos requeridos para ascensos establecidos en la Resolución Nro. SNGRE-006-2020, del “Plan de Carrera de los cuerpos de Bomberos del País”.

Tabla 9. Distribución por nivel estructural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Operativo	11	45,8	45,8	45,8
Operativo-Administrativo	6	25,0	25,0	70,8
Administrativo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

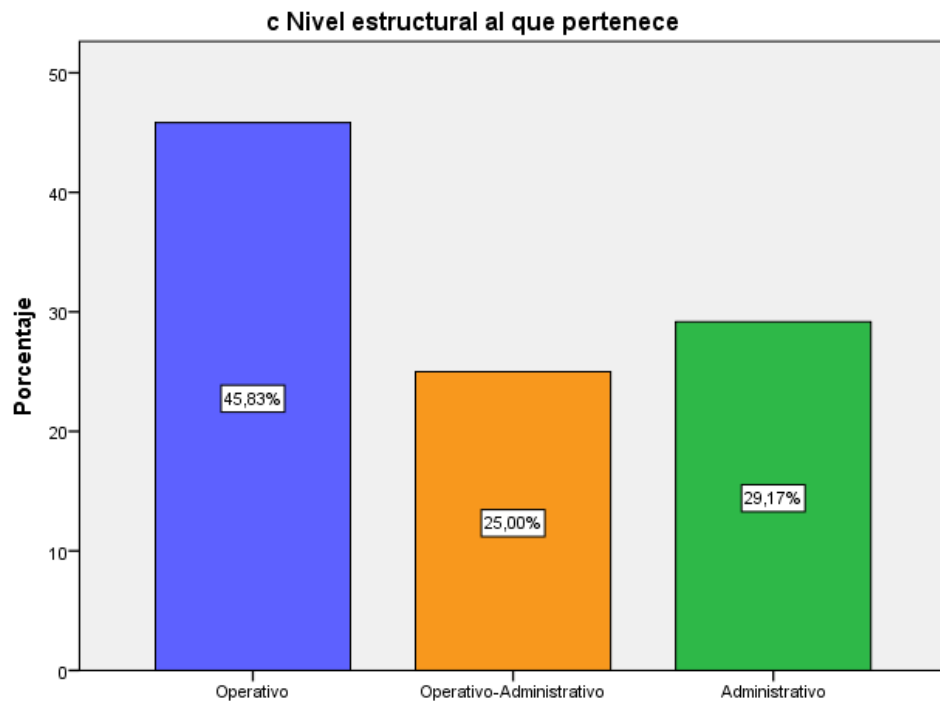


Figura 6. Nivel operativo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado, el 45.83% pertenece al nivel organizacional operativo, el 29.17% al administrativo, y finalmente el 25% de los colaboradores corresponde al nivel operativo-administrativo. Dentro del nivel administrativo, está conformado por personal civil, y en los niveles operativo y operativo-administrativo, se encuentra personal de las filas bomberiles.

Tabla 10. Distribución por rango

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bombero	11	45,8	45,8
	Cabo	3	12,5	58,3
	Sargento	1	4,2	62,5
	Suboficial	2	8,3	70,8
	Otro	7	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

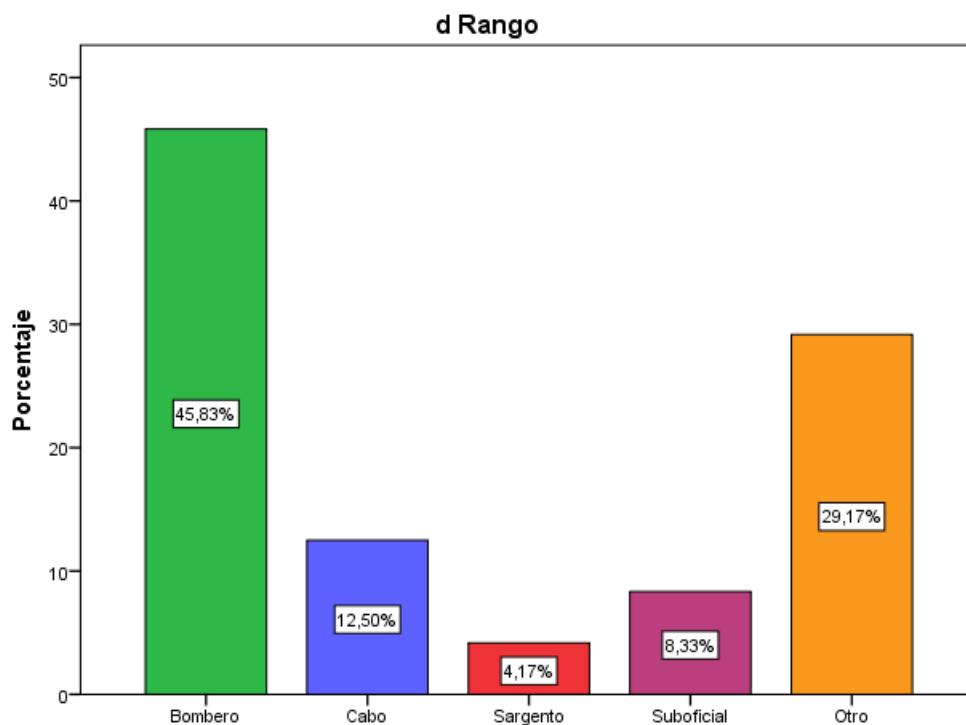


Figura 7. Rango

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del total del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, el 45.83% tienen un grado de bombero, un 29.17% es civil, un 12.50% cabo, un 8.33% suboficial, y finalmente un 4.17% sargento.

De los resultados obtenidos, se observa que la mayor parte de los colaboradores se encuentra concentrada en el nivel técnico operativo con un grado de bombero.

Tabla 11. Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	6	25,0	25,0	37,5
Válido Indiferente	1	4,2	4,2	41,7
De acuerdo	8	33,3	33,3	75,0
Totalmente de acuerdo	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

1 Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas.

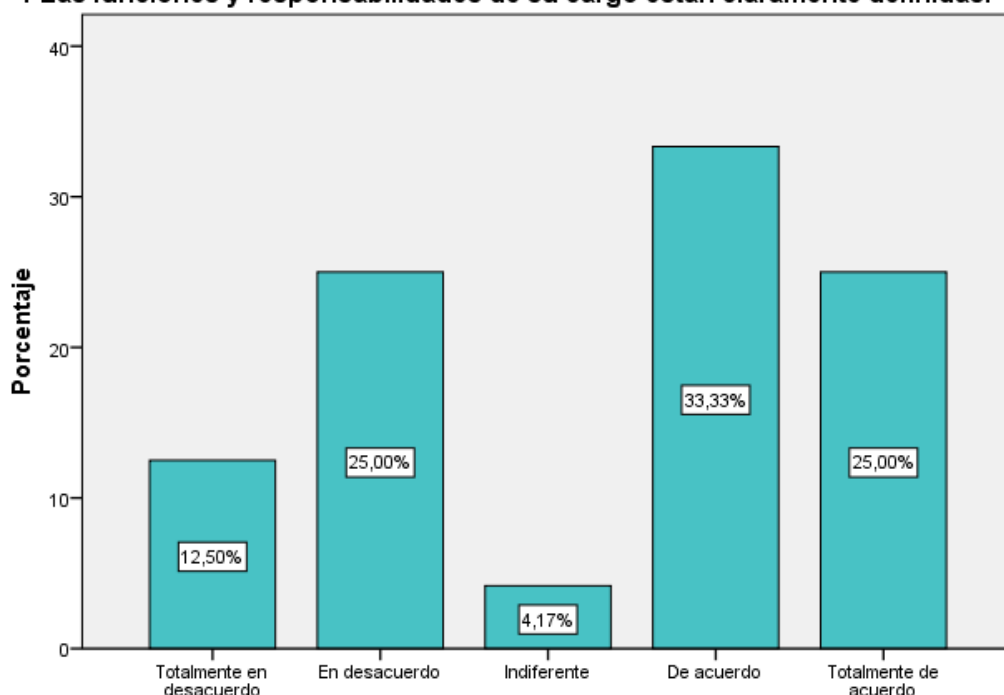


Figura 8. Funciones y responsabilidades

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Observando la gráfica se puede inferir que del total de los encuestados el 33.33% indica estar de acuerdo con la afirmación sobre si sus funciones y responsabilidades del cargo están claramente definidas, mientras tanto, el 25% señala estar en desacuerdo con esta afirmación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de fomentar la socialización sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto, ya que los colaboradores necesitan conocer con claridad cuál es el rol que deben cumplir dentro

de la organización, evitando de esta manera confusión al momento de realizar las tareas para las que fueron contratados, lo que favorece en el buen desarrollo de su trabajo y en consecuencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Tabla 12. *La productividad institucional se ve afectada por la falta de organización y planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	3	12,5	12,5	29,2
	Indiferente	2	8,3	8,3	37,5
	De acuerdo	12	50,0	50,0	87,5
	Totalmente de acuerdo	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

2 La productividad institucional se ve afectada por la falta de organización y planificación.

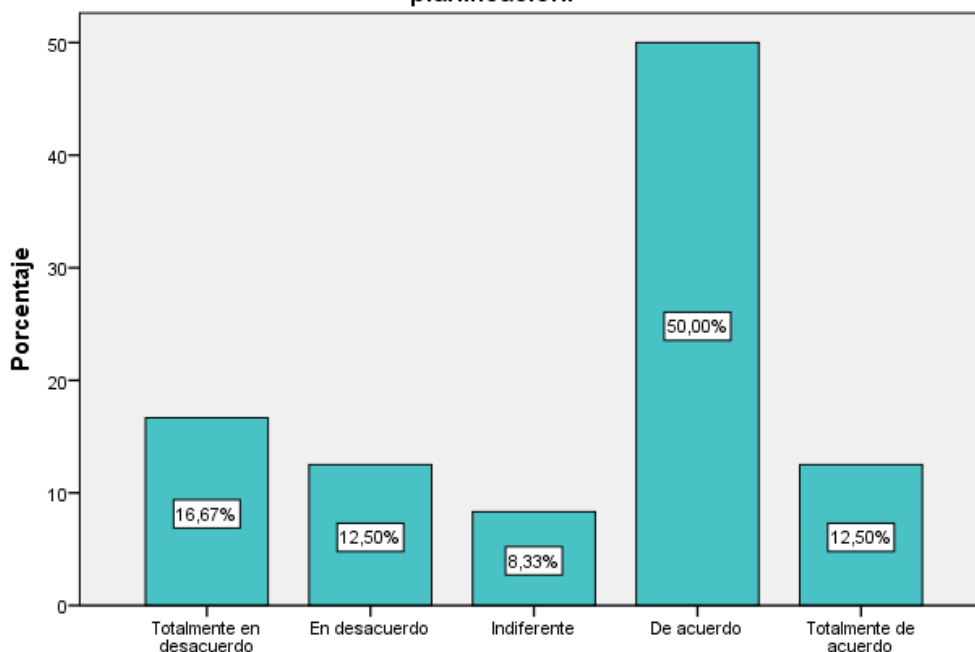


Figura 9. Planificación

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Con respecto a la productividad institucional, el 50% de funcionarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con que ésta se ve afectada por la falta de organización y planificación, mientras tanto un 16.67% indica estar totalmente en desacuerdo con

la referida aseveración. Se puede determinar que dentro de la institución no existe un adecuado proceso de planificación, lo que implica que, muchas de las veces los objetivos no se cumplan oportunamente y no se pueda cumplir con las necesidades organizacionales existentes.

Tabla 13. *Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	29,2	29,2	29,2
Indiferente	1	4,2	4,2	33,3
Válido De acuerdo	11	45,8	45,8	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

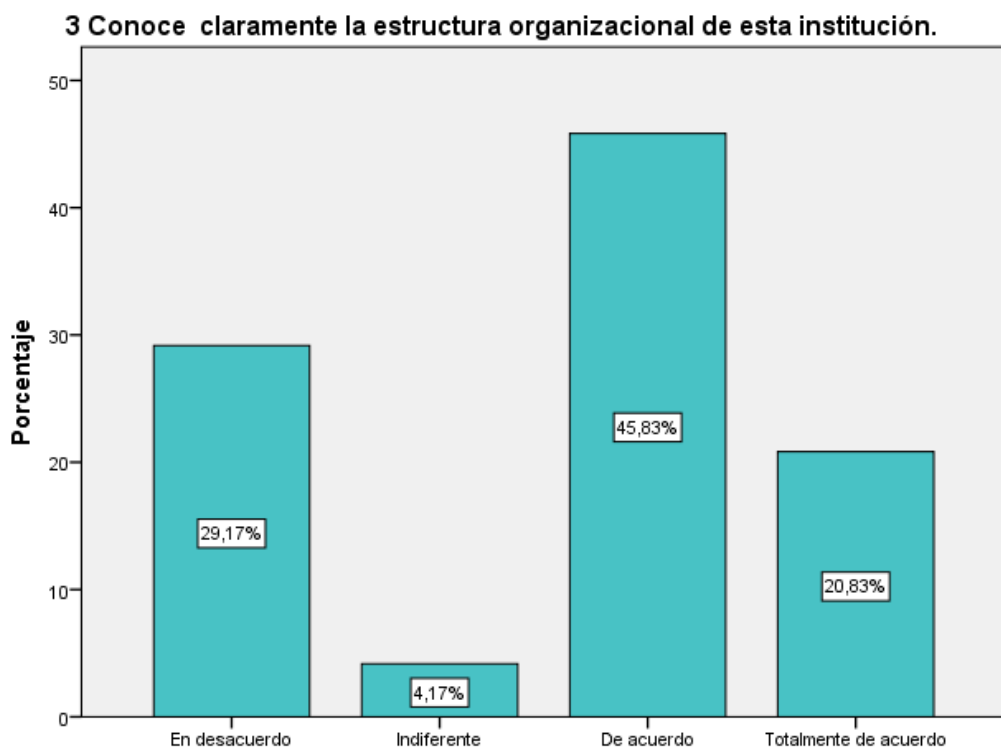


Figura 10. Estructura organizacional

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De la información recabada, se obtuvo que el 45.83% de los funcionarios encuestados, afirman conocer claramente la estructura organizacional de la institución; por otro lado, el 29.17% no conoce claramente la estructura organizacional de la institución. Del análisis se desprende que los funcionarios en su

mayoría, tienen conocimiento de cómo se encuentra estructurada la organización, con respecto a los departamentos que la conforman.

Tabla 14. La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	3	12,5	12,5	20,8
Válido De acuerdo	10	41,7	41,7	62,5
Totalmente de acuerdo	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

4 La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.

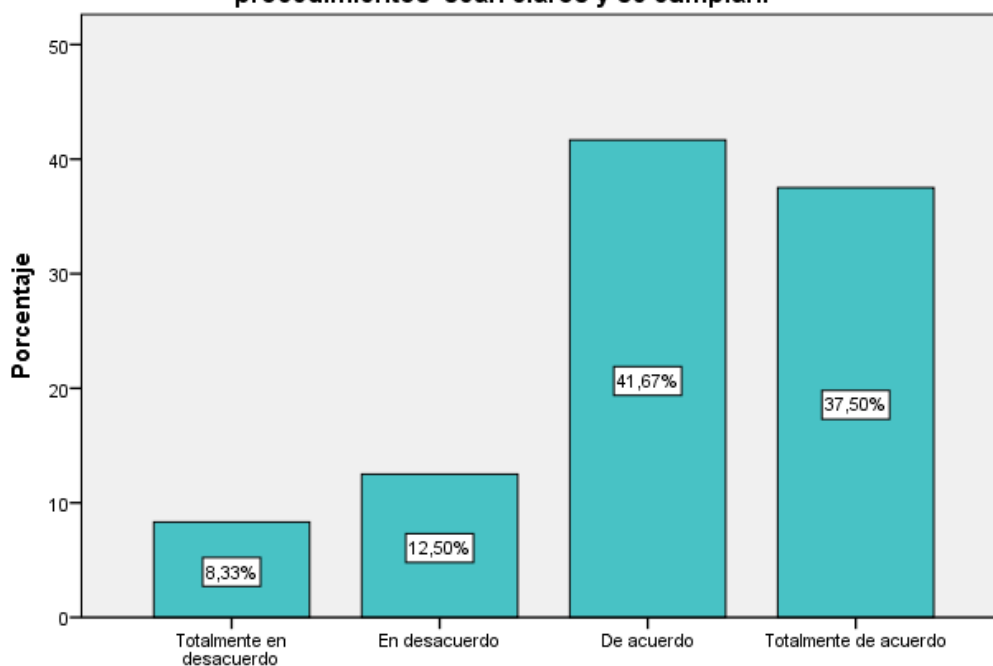


Figura 11. Interés por procesos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos de la encuesta, el 41.67% de los encuestados afirman estar de acuerdo con respecto al interés de la máxima autoridad para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan, así mismo, el 37.50% indican estar totalmente de acuerdo con el interés demostrado por parte de la máxima

autoridad del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi para que las normas y procedimientos se cumplan conforme lo establecen las diferentes normas que rigen el accionar de la gestión pública.

Tabla 15. *La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	5	20,8	20,8	33,3
Válido Indiferente	2	8,3	8,3	41,7
De acuerdo	9	37,5	37,5	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

5 La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.

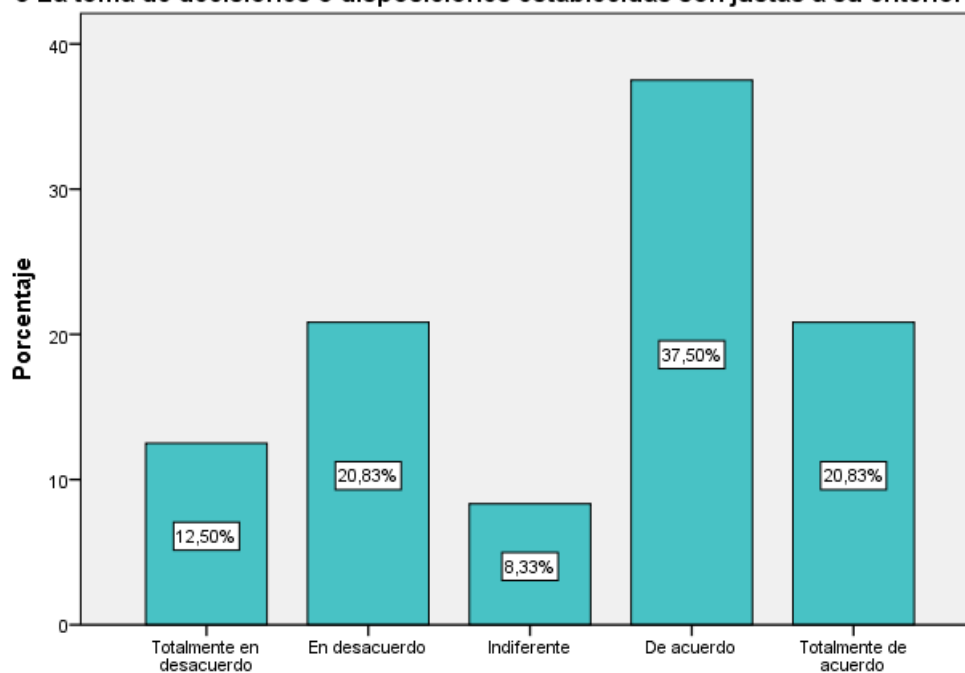


Figura 12. Toma de decisiones

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La gráfica muestra que el 37.50% de los funcionarios está de acuerdo con las decisiones tomadas en la organización, creen que estas son justas a su criterio, lo que significa un incentivo importante en la motivación laboral, no obstante, el 20.83% están en desacuerdo ante esta situación, ello supone que existe desconformidad sobre

la toma de decisiones por parte de la alta dirección, ya que éstas no pueden ser equitativas en su totalidad y pueden afectar negativamente en el bienestar laboral.

Tabla 16. *Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	4	16,7	16,7	25,0
Válido Indiferente	3	12,5	12,5	37,5
De acuerdo	8	33,3	33,3	70,8
Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

6 Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes.

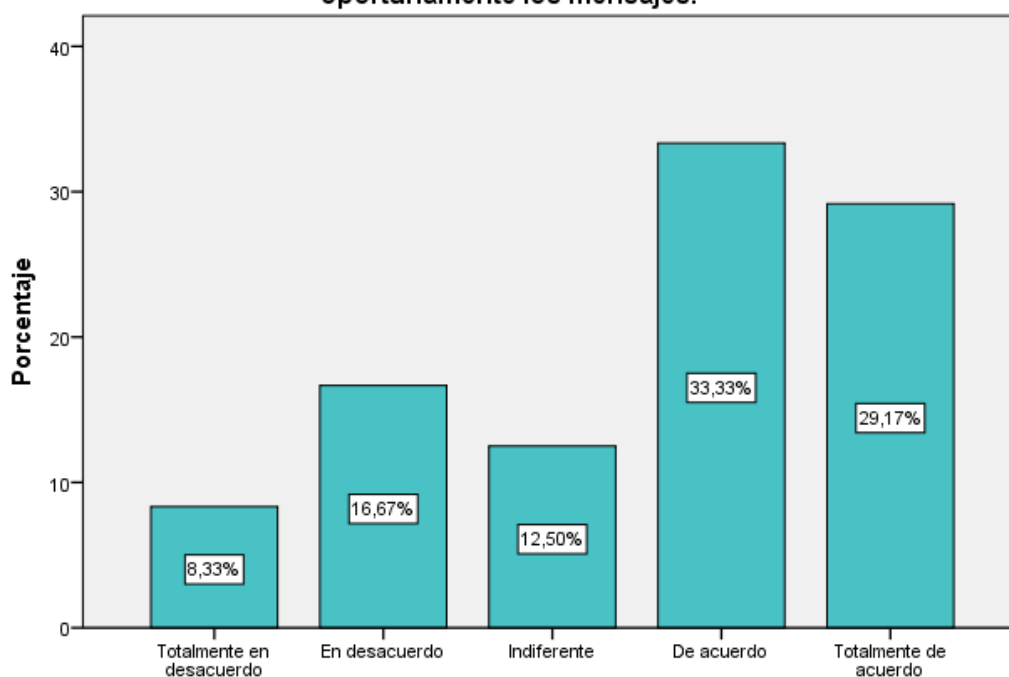


Figura 13. Comunicación interna

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Esta dimensión permite conocer cómo se encuentra la comunicación entre los diferentes niveles de la institución. Los resultados muestran que el 33,33% del personal señala estar de acuerdo con los canales de comunicación interna, ya que

consideran que son adecuados y permiten entender de manera clara y oportuna la información, lo cual es un factor clave para el éxito de la misma; en el mismo sentido, el 29.17% menciona que está totalmente de acuerdo, lo que significa que la comunicación fluye correctamente, permitiendo que la información circule con normalidad dentro de la institución. El manejo de una correcta comunicación es sinónimo de eficiencia y coordinación, lo que evita crear conflictos internos y mantener al equipo de trabajo conectado a un mismo fin.

Tabla 17. Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
Indiferente	3	12,5	12,5	29,2
Válido De acuerdo	12	50,0	50,0	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

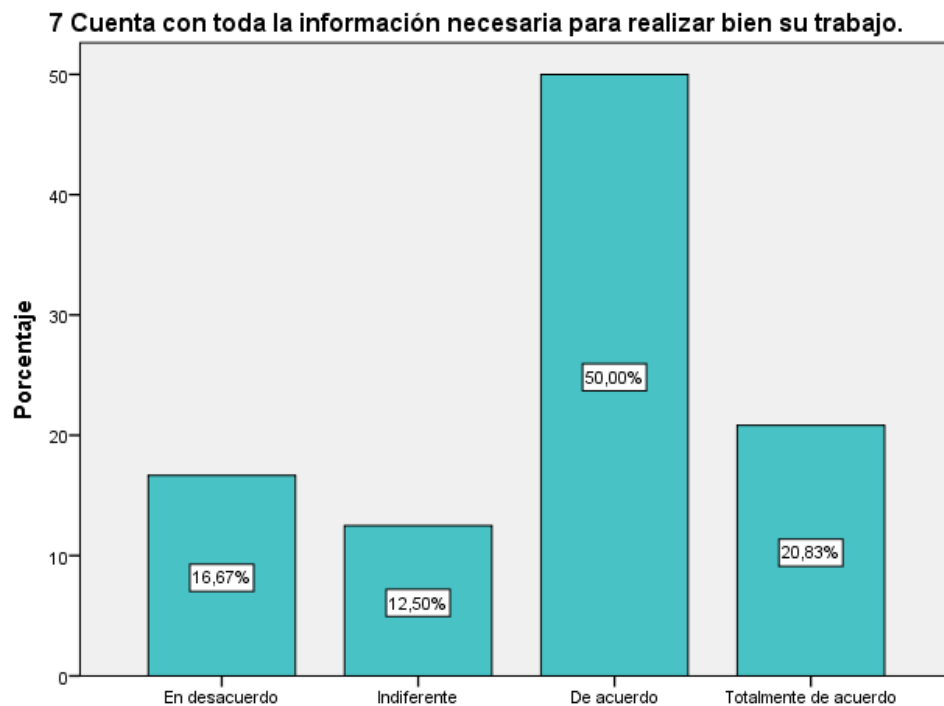


Figura 14. Información para ejecución de trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del análisis se obtiene que el 50% de los funcionarios señalan estar de acuerdo con respecto a poseer toda la información pertinente para la ejecución de las actividades y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña cada persona, permitiendo de esta manera vincularse de una manera correcta con el puesto de trabajo; así mismo, el 20.83% indican estar totalmente de acuerdo por cuanto la institución brinda la información necesaria para el desarrollo óptimo de las funciones del personal. La importancia de mantener un equipo de trabajo bien informado, radica en la necesidad de las organizaciones de generar un sentido de pertenencia y colaboración entre sus colaboradores, que repercutirá en el bien común de los mismos.

Tabla 18. Su jefe escucha y comprende sus necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,2	4,2
	En desacuerdo	5	20,8	25,0
	De acuerdo	7	29,2	54,2
	Totalmente de acuerdo	11	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

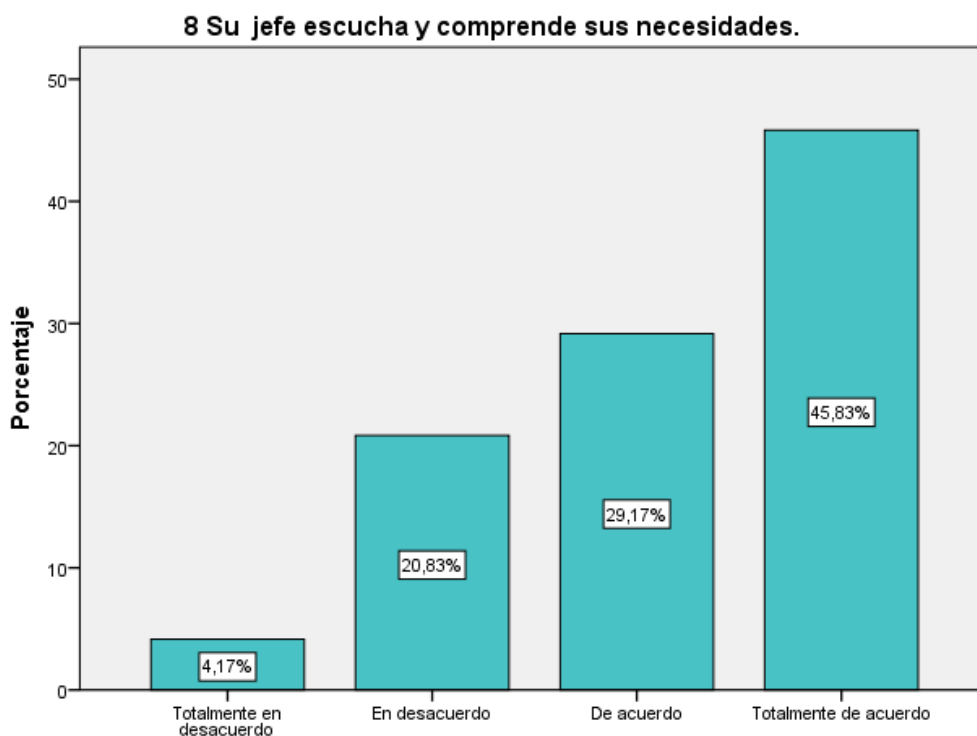


Figura 15. Escucha activa

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La gráfica demuestra que el 45.83% del total de la población estudiada, se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a que su jefe inmediato o superior escucha y atiende las necesidades personales o laborales que puedan presentarse en el desarrollo diario de las actividades encomendadas, es decir, existe un tipo de liderazgo flexible; del mismo modo, el 29.17% está de acuerdo ante esta situación. El papel del líder dentro de la organización es de gran importancia, ya que influye en las actitudes y comportamientos de los empleados de forma positiva o negativa, y de ello dependerá la permanencia de los mismos en la organización. Un liderazgo exitoso exige el relacionarse bien con las personas que forman parte del equipo.

Tabla 19. *Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
Indiferente	5	20,8	20,8	37,5
Válido De acuerdo	10	41,7	41,7	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

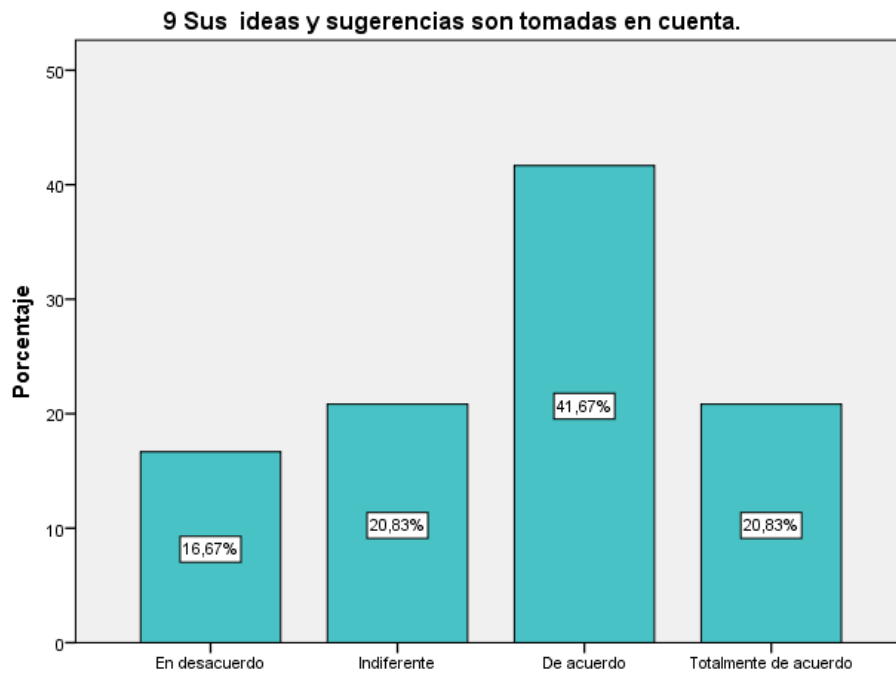


Figura 16. Participación

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Analizando la figura se desprende que el 41.67% de los encuestados, están de acuerdo con la apertura que existe en la participación de ideas y sugerencias planteadas por parte de los funcionarios a sus superiores y éstas son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, así también, el 20.83% indica estar totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir se sienten escuchados por parte de sus superiores. Es importante recordar que a las personas les gusta sentirse valoradas y tomadas en cuenta, por ello, generar un buen clima laboral trae consigo múltiples beneficios a la organización, porque contribuye a crear un equipo de trabajo más productivo y comprometido con la consecución de los objetivos.

Tabla 20. *Su jefe reconoce sus errores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	2	8,3	8,3	16,7
Válido Indiferente	2	8,3	8,3	25,0
De acuerdo	13	54,2	54,2	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

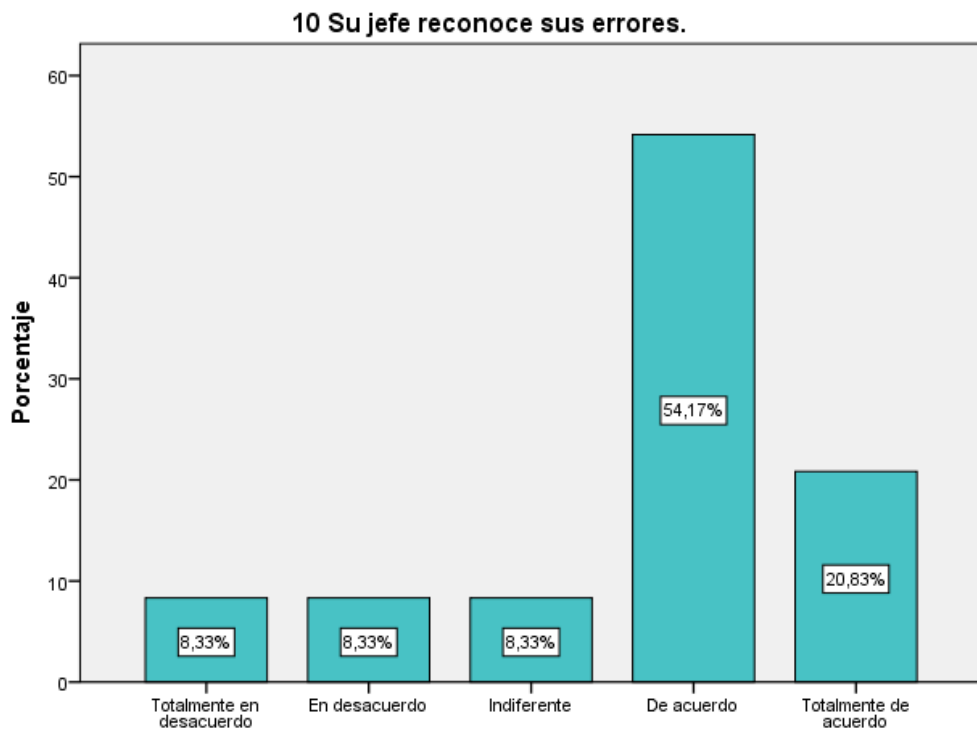


Figura 17. Reconocimiento de errores

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 54.17% de los funcionarios encuestados, manifiestan estar de acuerdo con relación al reconocimiento de las equivocaciones o desaciertos cometidos por parte de sus jefes o superiores, del mismo modo, el 20.83% señala estar totalmente de acuerdo, lo que contribuye a generar confianza entre el colaborador y su jefe.

Tabla 21. Su jefe es flexible y abierto al cambio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	2	8,3	8,3	20,8
Válido Indiferente	1	4,2	4,2	25,0
De acuerdo	10	41,7	41,7	66,7
Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

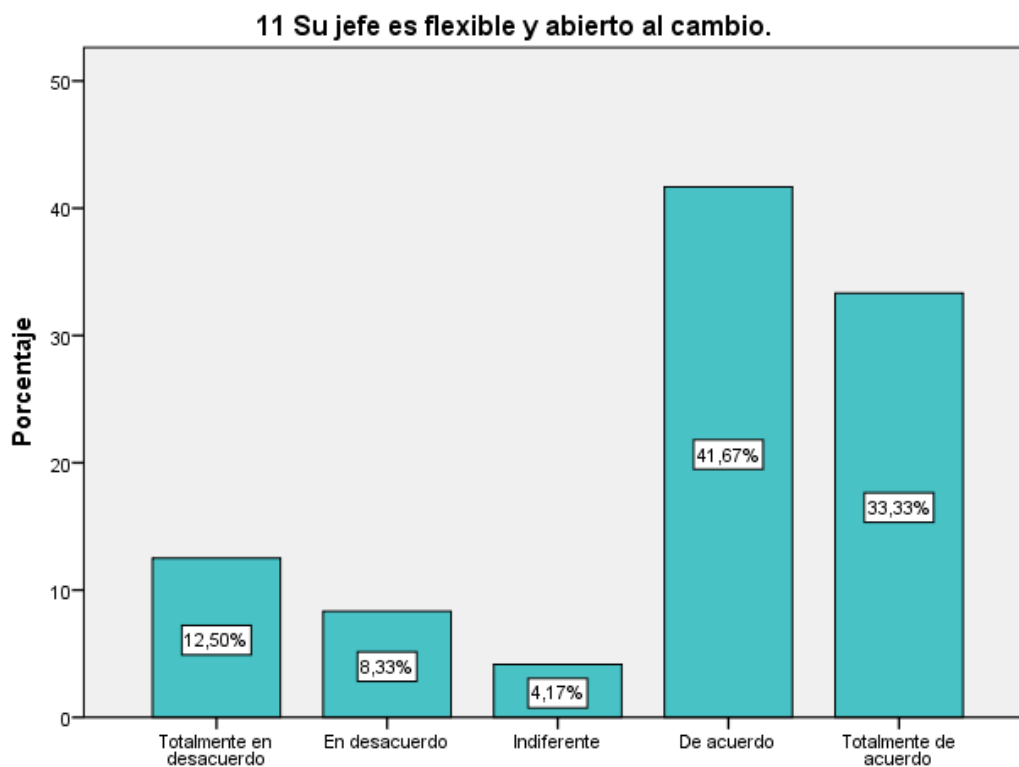


Figura 18. Flexibilidad

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El 41.67% de los colaboradores dicen estar de acuerdo en que su jefe es flexible y abierto al cambio, y un 33.33% están totalmente de acuerdo con ello, lo que significa que, la gran parte de los funcionarios perciben de buena manera con respecto a la capacidad del jefe para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y constantes cambios que se pueden presentar en el contexto laboral.

Tabla 22. *Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	3	12,5	12,5	16,7
Indiferente	4	16,7	16,7	33,3
De acuerdo	9	37,5	37,5	70,8
Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

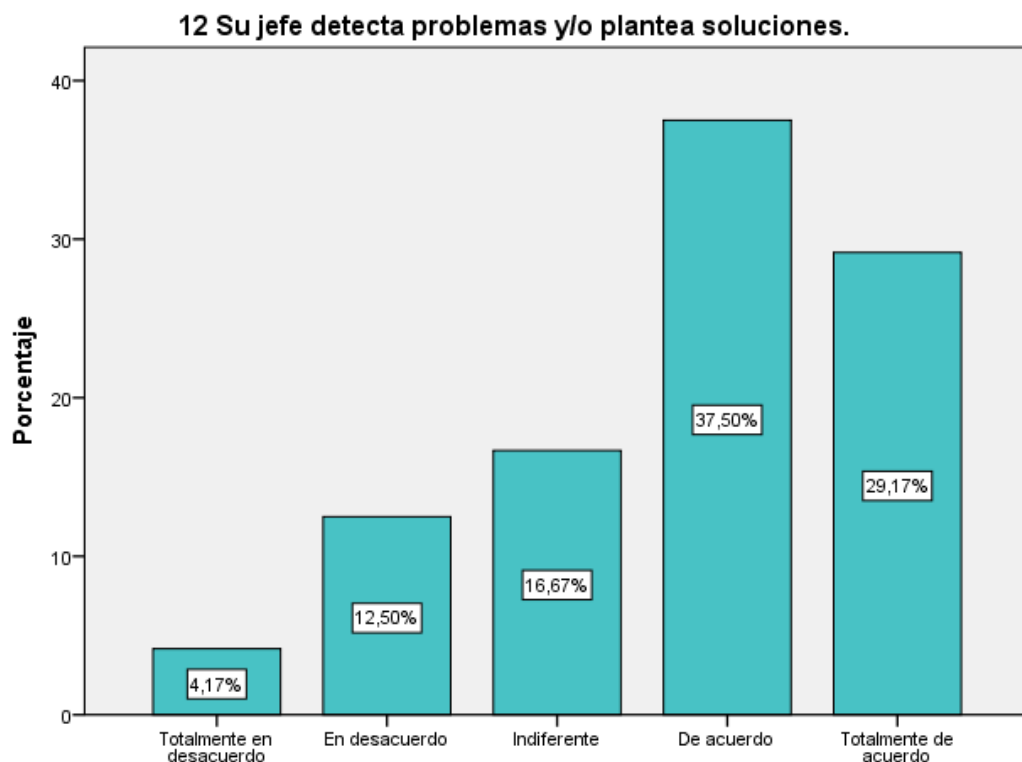


Figura 19. Planteamiento de soluciones

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La gráfica muestra que el 37.50% del total de nuestro objeto de estudio está de acuerdo con que su jefe tiene la capacidad de detectar posibles problemas que estén afectando al normal funcionamiento de los procesos en la gestión administrativa, a fin de plantear acciones preventivas y/o correctivas a las no conformidades detectadas dentro de la organización, de la misma forma, el 29.17% se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 23. *En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	4	16,7	16,7	25,0
Válido Indiferente	6	25,0	25,0	50,0
De acuerdo	5	20,8	20,8	70,8
Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)



Figura 20. Favoritismo en unidades

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 29.17% de los encuestados, indican que existe un trato preferencial para ciertos funcionarios dentro de la institución, debido a que probablemente se puede estar beneficiando a determinados trabajadores sin ningún criterio objetivo, ni resultado de trabajo. Estas acciones de favoritismo pueden afectar en las relaciones interpersonales, rendimiento de los demás colaboradores y resultados de la organización. Por otro lado, el 25% se mantiene neutral ante esta situación. Para evitar percepciones negativas o resentimientos que puedan perjudicar el clima laboral, es indispensable transparentar la información, y hacer conocer al resto sobre los motivos que conllevan a tomar una decisión de privilegio por encima del equipo de trabajo.

Tabla 24. Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	3	12,5	12,5	20,8
Válido Indiferente	2	8,3	8,3	29,2
De acuerdo	8	33,3	33,3	62,5
Totalmente de acuerdo	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

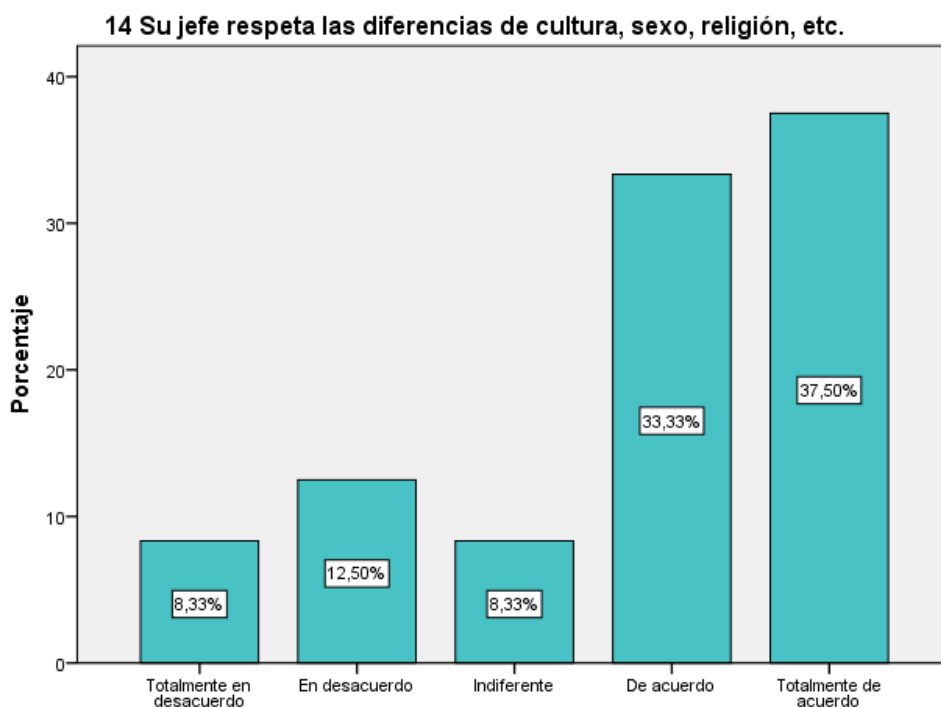


Figura 21. Respeto hacia diferencias

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Se puede observar que el 37.50% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con respecto a que su jefe respeta las diferentes ideologías del personal tales como: cultura, sexo, religión etc., así mismo, se encuentra el 33.33% de acuerdo, lo que se percibe que existe inclusión y diversidad de las personas sin importar su cultura, género, creencias religiosas, estado civil, etc.

Tabla 25. *Se siente motivado para realizar su trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
Indiferente	2	8,3	8,3	16,7
Válido De acuerdo	14	58,3	58,3	75,0
Totalmente de acuerdo	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

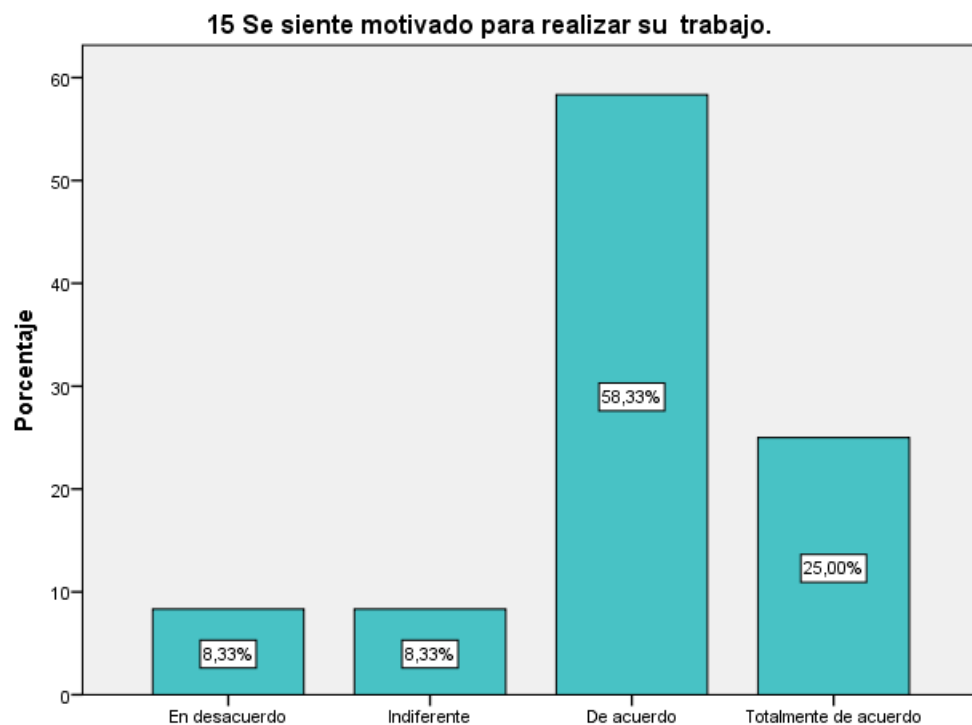


Figura 22. Motivación

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del total de los funcionarios encuestados el 58.33% afirman estar motivados para realizar adecuadamente sus tareas encomendadas, lo que demuestra que la organización está satisfaciendo en su mayoría las necesidades y expectativas del colaborador, y otro 25% manifiesta estar totalmente de acuerdo, no obstante, es importante que las organizaciones establezcan estrategias motivacionales adecuadas dentro del trabajo a fin de eliminar posibles fuentes de insatisfacción que pueden repercutir en la afectación de relaciones laborales del equipo de trabajo.

Tabla 26. Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	7	29,2	29,2	37,5
Válido Indiferente	2	8,3	8,3	45,8
De acuerdo	9	37,5	37,5	83,3
Totalmente de acuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

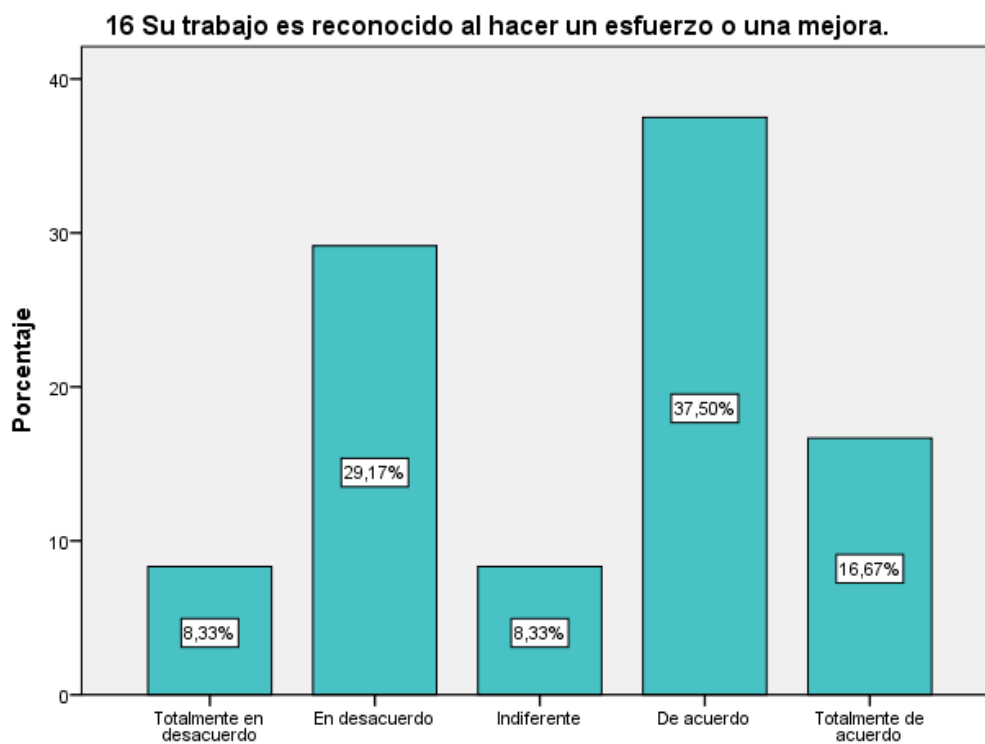


Figura 23. Reconocimiento

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Se observa que el 37.50% del personal encuestado señalan estar de acuerdo con respecto a la gratitud que demuestra la institución a sus colaboradores al momento en que realizan un esfuerzo o mejora en las tareas que exige su cargo, sin embargo, el 29.17% del personal está en desacuerdo, debido a que no se puede estar apreciando correctamente la labor y desempeño del personal. El premiar a las personas por un trabajo bien hecho, ayuda a elevar la satisfacción y mejorar el rendimiento laboral, lo que se convierte en una clave importante para retener al mejor talento humano.

Tabla 27. En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	7	29,2	29,2	45,8
Válido Indiferente	5	20,8	20,8	66,7
De acuerdo	6	25,0	25,0	91,7
Totalmente de acuerdo	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

17 En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.

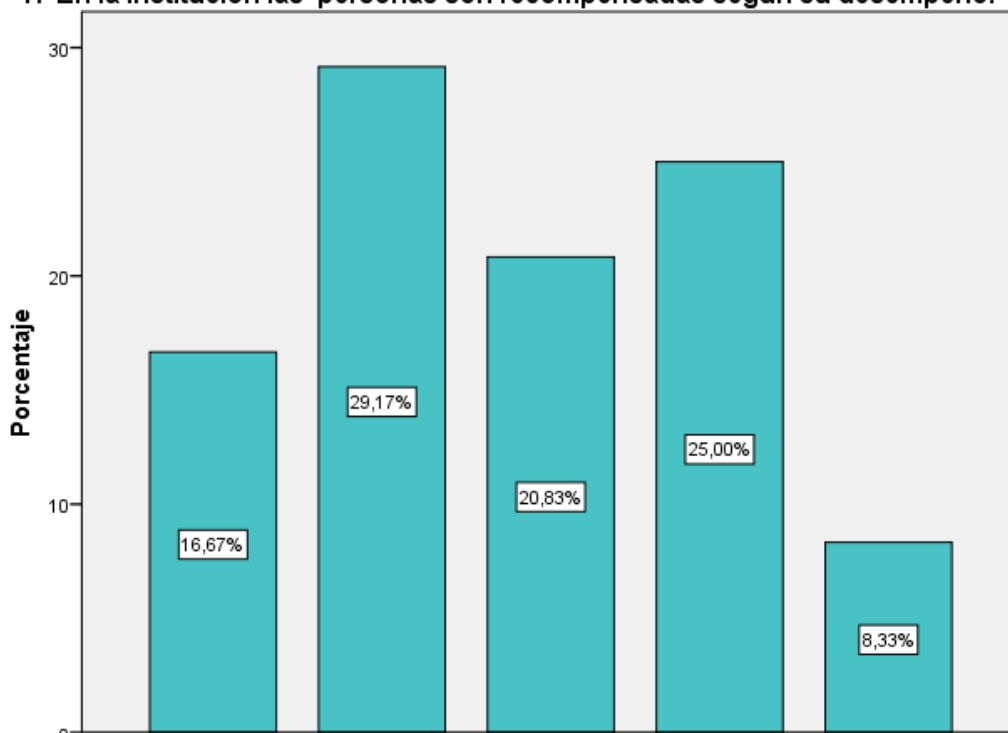


Figura 24. Recompensas

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De la encuesta aplicada, se encontró que el 29.17% del personal encuestado, se encuentra en desacuerdo en relación a las recompensas majeadas dentro de la institución, ya que no se las realiza en función al esfuerzo y nivel de desempeño de cada funcionario, así mismo, existe un 25% que manifiesta lo contrario, ya que para su percepción estos si son recompensados de acuerdo al grado de cumplimiento de los objetivos alcanzados por cada profesional.

Tabla 28. Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad, respeto y lealtad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	8	33,3	33,3	50,0
Válido Indiferente	3	12,5	12,5	62,5
De acuerdo	4	16,7	16,7	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

18 Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad, respeto y lealtad.

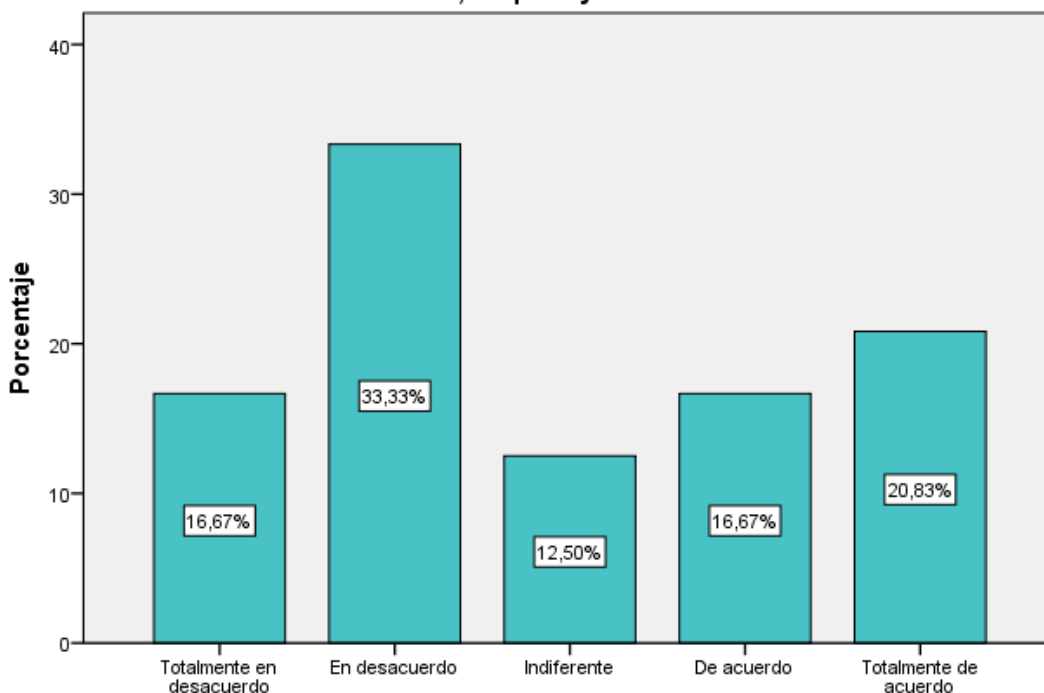


Figura 25. Amistad, respeto y lealtad

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, el 33.33% menciona estar en desacuerdo con las relaciones interpersonales entre los colaboradores, ya que según su percepción existe una escasa atmosfera de amistad y confianza, lo que conlleva a la generación de un clima laboral poco apropiado e insatisfactorio, mientras tanto, el 20.83% del personal, considera estar totalmente de acuerdo con que dentro de la institución prevalece un ambiente amigable y armonioso. En este sentido, (Tse, Dasborough, & Ashkanasy, 2008) afirman que la percepción de un ambiente laboral afectivo determina el comportamiento colectivo, porque un entorno amigable tiene el potencial de mantener sistemas sociales óptimos.

Tabla 29. Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	9	37,5	37,5	54,2
Válido Indiferente	1	4,2	4,2	58,3
De acuerdo	6	25,0	25,0	83,3
Totalmente de acuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

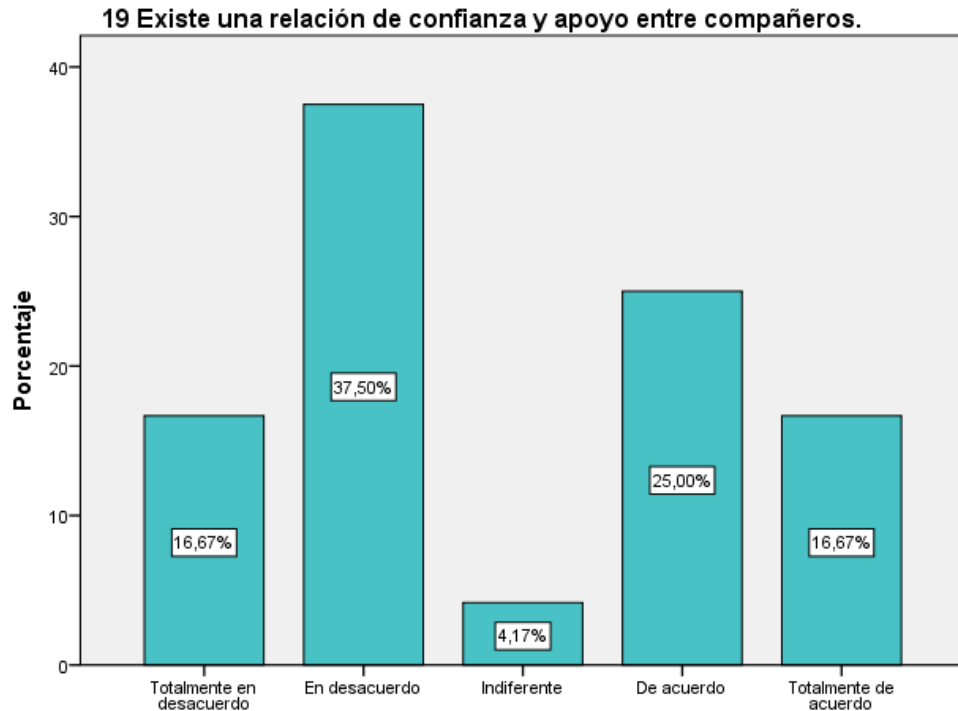


Figura 26. Apoyo entre compañeros

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del análisis se determinó que el 37.50% de los trabajadores están en desacuerdo con que en la institución no existe una relación de confianza y colaboración entre compañeros, lo que dificulta integrarse de manera adecuada entre sí, dividiendo a las personas y haciendo que estas trabajen de manera aislada dentro de la organización. Según (Reina, Reina, & Hudnut , 2017) en todos los equipos, la confianza se crea y se destruye. Está en el ADN de las relaciones humanas. La confianza es un elemento básico y cuando se deteriora, las personas se retraen y se desvinculan, pierden la confianza en sí mismas y en los demás, así también el compromiso con el trabajo y la organización. Por otro lado, el 25% está de acuerdo, ya que consideran que existe un ambiente de confianza y las personas se ayudan mutuamente.

Tabla 30. *Mantiene una excelente relación con sus superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	2	8,3	8,3	16,7
Válido Indiferente	1	4,2	4,2	20,8
De acuerdo	12	50,0	50,0	70,8
Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

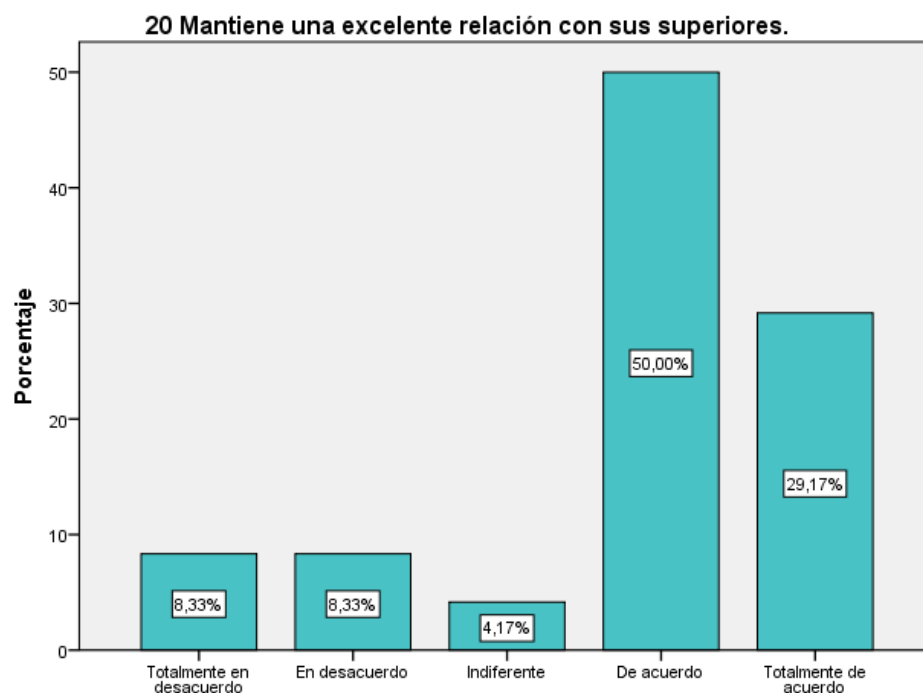


Figura 27. Relaciones interpersonales con superiores

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Se puede observar que el 50% de los funcionarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con que mantienen una buena relación con superiores, así mismo el 29.17% señala estar totalmente de acuerdo con la referida afirmación, por lo tanto, se denota la existencia de una buena relación entre el jefe y colaborador, lo que permite crear un mejor clima laboral, y, en consecuencia, se notarán mejoras en la motivación y productividad del personal.

Tabla 31. *La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	1	4,2	4,2	12,5
Válido Indiferente	3	12,5	12,5	25,0
De acuerdo	12	50,0	50,0	75,0
Totalmente de acuerdo	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

21 La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

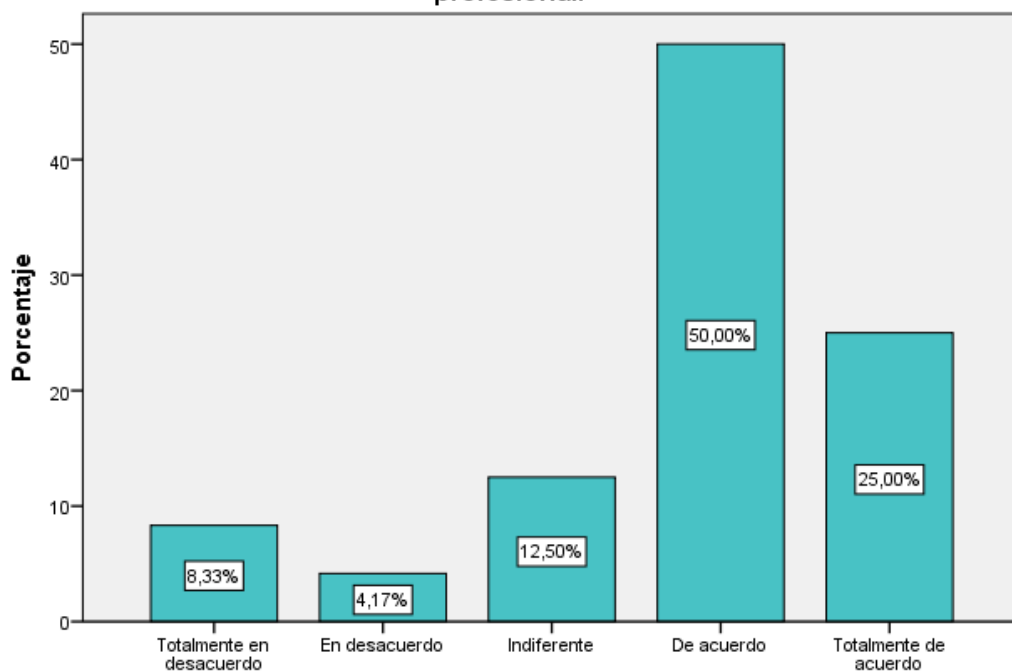


Figura 28. Oportunidades de crecimiento

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De la gráfica se desprende que el 50% del personal consideran estar de acuerdo con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que les ha brindado la institución, por lo cual indica que la institución está preocupada del crecimiento profesional de sus colaboradores, así mismo, el 25% está totalmente de acuerdo con la afirmación, lo que permite que el trabajador tenga una mayor motivación debido a la generación de nuevas expectativas y oportunidades de futuro.

Tabla 32. *A menudo se siente presionado por su trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	10	41,7	41,7	50,0
Indiferente	3	12,5	12,5	62,5
De acuerdo	7	29,2	29,2	91,7
Totalmente de acuerdo	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

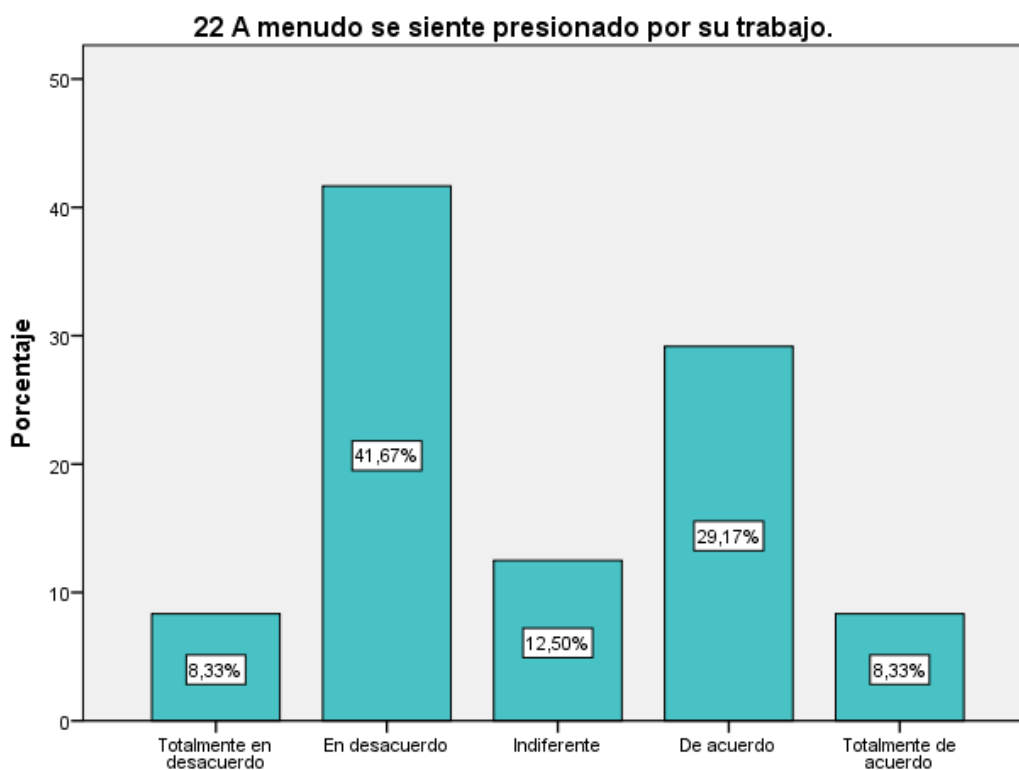


Figura 29. Estrés

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De conformidad con los resultados obtenidos se evidencia que el 41.67% de los encuestados no presencian síntomas de estrés por las labores que desempeñan, por otro lado, un 29.17% indican sentirse frecuentemente presionados por su trabajo, lo que se puede estar originando por diversas razones tales como: demasiada carga de trabajo, condiciones laborales insatisfactorias, relaciones interpersonales problemáticas, excesiva responsabilidad en el cargo, etc., en este sentido, prevenir el estrés laboral en las personas nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud psicológica y física de los trabajadores.

Tabla 33. Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	5	20,8	20,8	25,0
Indiferente	1	4,2	4,2	29,2
De acuerdo	10	41,7	41,7	70,8
Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

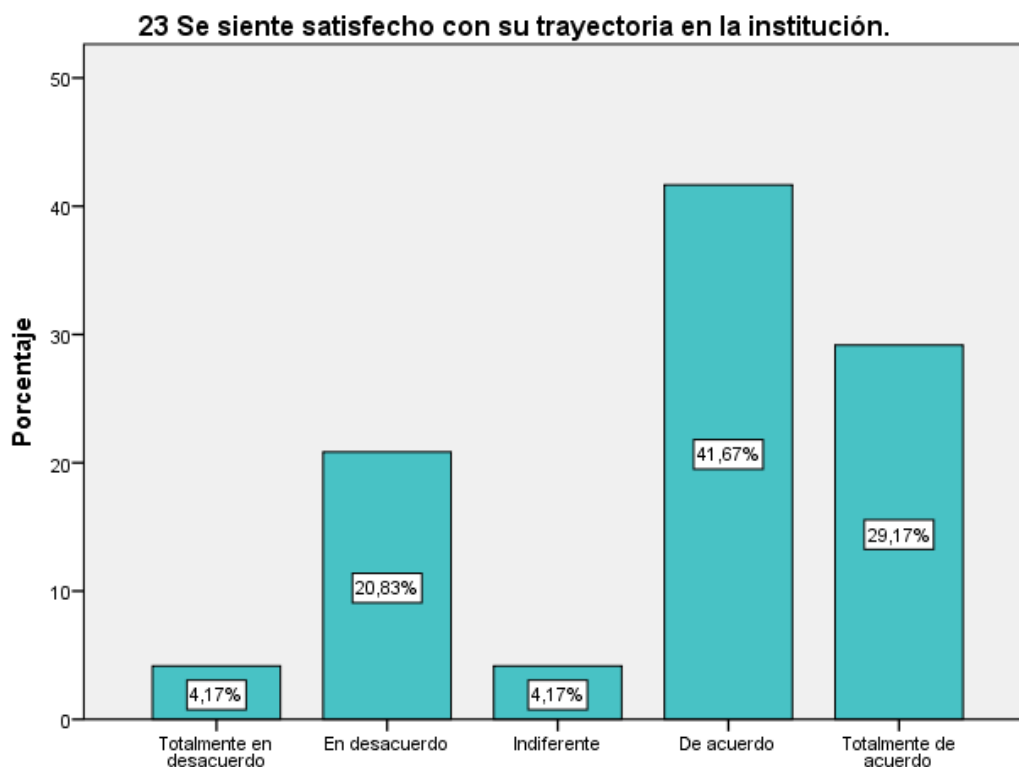


Figura 30. Satisfacción

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De la información recabada se establece que el 41.67% del personal evaluado se encuentra satisfecho con su trayectoria que lleva dentro de la organización, así mismo, el 29.17% expresa estar totalmente de acuerdo, evidenciando que la percepción general de satisfacción de los colaboradores es buena, sin embargo, existe un grupo pequeño (25%) de colaboradores que se sienten insatisfechos, debido a que sus expectativas laborales no están siendo cubiertas completamente.

Tabla 34. Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc., son adecuadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	11	45,8	45,8	50,0
Válido Indiferente	1	4,2	4,2	54,2
De acuerdo	6	25,0	25,0	79,2
Totalmente de acuerdo	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

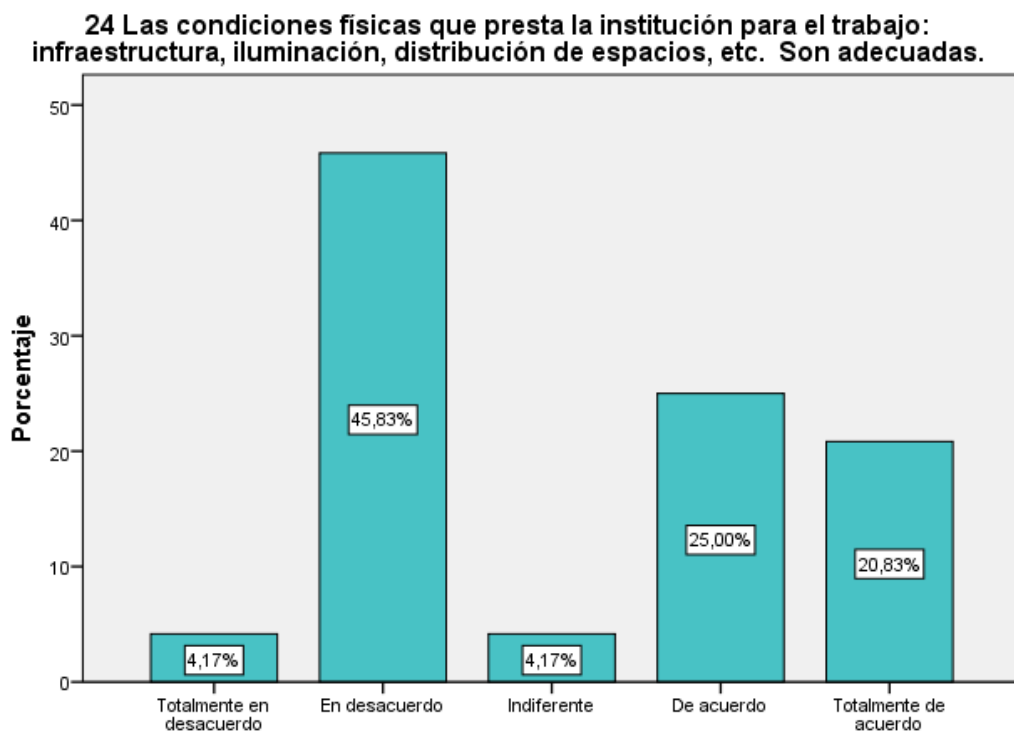


Figura 31. Condiciones físicas

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El 45.83% de los encuestados manifiestan que las condiciones físicas y ergonómicas que presta la institución para el desarrollo del trabajo, en cuanto a: iluminación, distribución de espacios e infraestructura no son adecuadas, por lo que resulta imperativo mejorar las condiciones de trabajo con el fin de precautelar la calidad de vida de cada trabajador y evitar posibles riesgos laborales, sin embargo, un 25% de los colaboradores está de acuerdo con que los espacios físicos que disponen son adecuados.

Tabla 35. *Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	7	29,2	29,2	33,3
	Totalmente de acuerdo	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

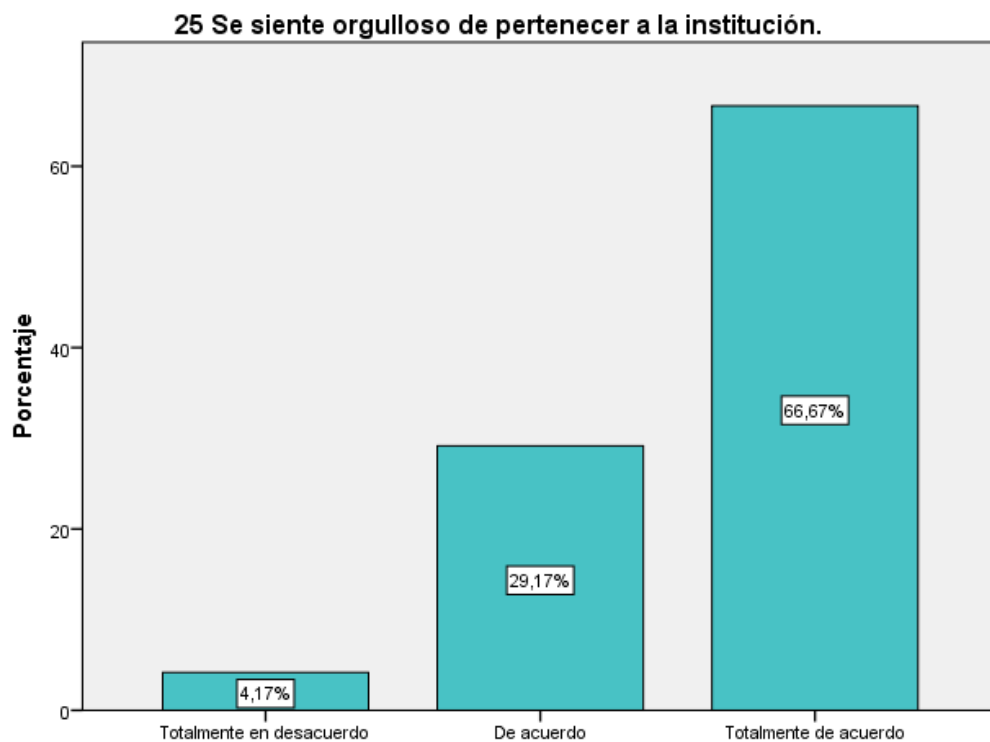


Figura 32. Orgullo de pertenecer a la institución

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Finalmente, de los resultados derivados de la investigación se encontró que el 66.67% de los funcionarios encuestados se siente orgulloso de pertenecer al Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, lo que evidencia un alto sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución, así mismo el 29.17% indica estar de acuerdo con esta situación. “El grado de compromiso individual y colectivo, así como los vínculos afectivos que se consolidan mediante el sentido de pertenencia, pueden mantenerse identificados con el sistema de valores representativos y compartidos por la organización” (Loor-Vélez & Deroncele Acosta, 2017).

5.1 Método de correlación de variables

5.1.1 Coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman)

Según (Mondragón Barrera, 2014) el coeficiente de correlación de Spearman pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas. Suele ser utilizado para calcular relaciones de variables ordinales. El valor del coeficiente puede variar entre +1 y -1. Mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente, mayor será la relación entre las variables.

Para la determinación del grado de relación de las variables de estudio fue necesario aplicar el coeficiente de correlación de Spearman a través del programa estadístico SPSS, debido a que nuestro objeto de estudio está compuesto por menos de 30 elementos y las variables a un nivel de medición ordinal de tipo escala Likert.

Tabla 36. *Correlaciones*

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	24	24
Satisfacción Laboral	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	24	24

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Tatiana Velasco (2020)

Al analizar la tabla desarrollada en el programa estadístico SPSS, se observa que el coeficiente de correlación resultante entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral es de **0.937**, por lo tanto, se evidencia que existe relación estadística significativa directa entre estas dos variables, es decir, a mejor clima organizacional, se obtendrá una mejor satisfacción en los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi tal como muestra la nube de puntos del diagrama de dispersión siguiente.

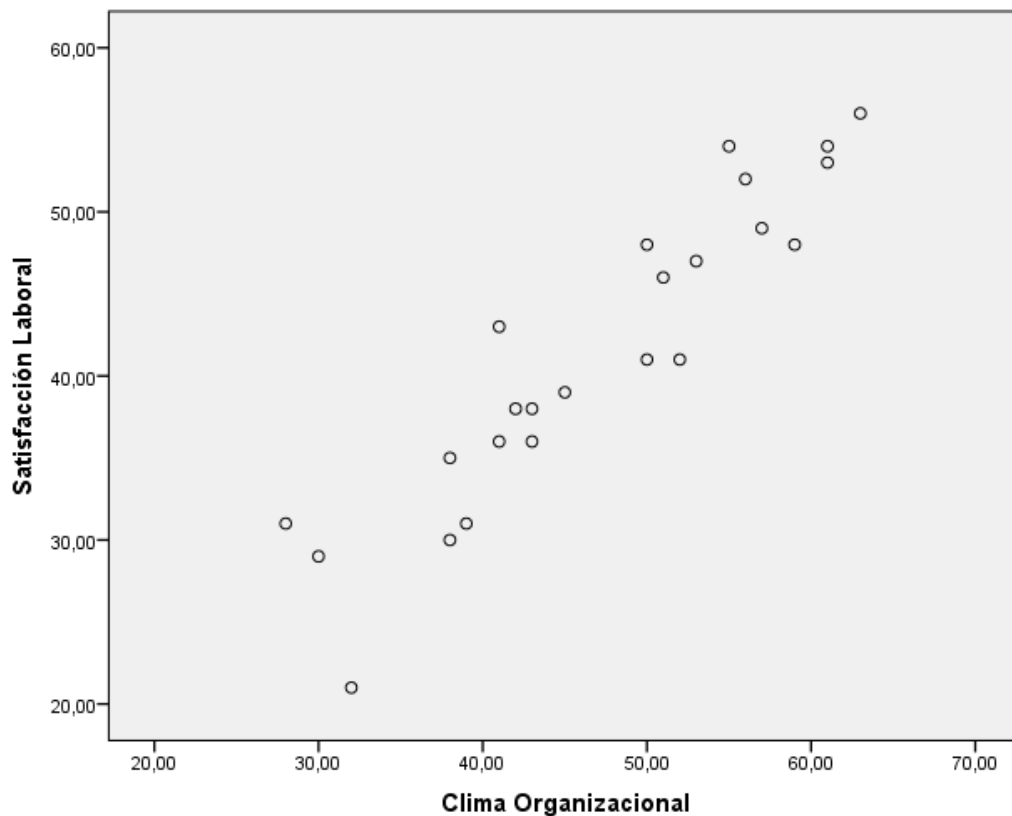


Figura 33. Diagrama de dispersión
Fuente: Análisis estadístico SPSS

Con los resultados que anteceden, se ha dado cumplimiento con los objetivos formulados inicialmente en la investigación, de los cuales se puede mencionar lo siguiente:

Con respecto al **objetivo específico 1**: Para definir las bases teóricas de los constructos clima organizacional y satisfacción laboral, fue necesario la recopilación de antecedentes, estudios previos y consideraciones teóricas en las que se sustenta el proyecto de investigación, como por ejemplo, para el caso del clima organizacional se apoya en la teoría de MacGregor quien indica que en la gestión del talento humano existen dos estilos de dirección, una denominada *teoría X*, que se caracteriza por tener líderes autoritarios y por este motivo, las personas son reactivas; por otro lado, lado la denominada *teoría Y*, que se caracteriza por mantener un estilo de liderazgo participativo, donde la gente es mayormente proactiva.

La variable satisfacción laboral se basó en la teoría de las necesidades de Maslow que se divide en dos grupos: Necesidades Primarias, que constituyen las necesidades más básicas del ser humano vitales para poder sobrevivir (fisiológicas y de seguridad), en cambio, las Necesidades Secundarias, que permiten aumentar la satisfacción individual al ser cubiertas.

Por último, la teoría bifactorial de Herzberg se encuentra dividida de la siguiente manera:

- Factores higiénicos (de insatisfacción): aquellos factores externos cuando el individuo trabaja. Si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.
- Factores motivadores (de satisfacción): tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí. Su presencia o ausencia hace que las personas se sientan motivados o no.

Objetivo específico 2: Para identificar los factores que influyen en el clima organizacional se realizó el diagnóstico situacional del clima organizacional y satisfacción laboral que parte de la perspectiva de los 24 miembros que conforman la institución bomberil, mediante un cuestionario conformado por un banco de 25 preguntas, divididas en ocho dimensiones tales como: estructura organizacional que corresponden a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, comunicación (p6, p7, p8), liderazgo (p9, p10, p11, p12, p13, p14), motivación y recompensas (p15, p16, p17), relaciones interpersonales (p18, p19, p20), y satisfacción laboral (p21, p22, p23, p24, p25). El

criterio de valoración de las preguntas se construyó según el método de escalonamiento de Likert a cinco niveles, donde (1) corresponde a Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. De la aplicación de la encuesta se determinó que los factores que presentan una tendencia positiva dentro del clima laboral del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi fueron: comunicación interna, liderazgo, satisfacción, motivación y reconocimiento; mientras tanto, los factores que influyen de manera negativa fueron: planificación organizacional, relaciones interpersonales y condiciones físicas en el trabajo.

Finalmente, con relación al **objetivo específico 3:** Para conocer el grado de relación de las variables de estudio, fue necesario hacer uso del método estadístico Rho de Spearman, donde se logró establecer que el clima organizacional tiene repercusión directa en la satisfacción laboral del personal del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, de conformidad con los resultados de correlación obtenidos mediante el software estadístico SPSS, lo que demuestra que el clima laboral es un factor muy importante para mantener nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores.

6. CONCLUSIONES

- Luego de la revisión literaria que ha aportado un amplio conocimiento de las variables estudiadas, se concluye que, el clima organizacional constituye un elemento fundamental en las percepciones que tienen los colaboradores sobre la estructura, procesos que se dan en el contexto laboral y, por lo tanto, influye directamente en la satisfacción y conducta de los trabajadores, así mismo en su desempeño. El análisis del clima organizacional presenta resultados cualitativos que permiten a las organizaciones tomar medidas correctivas que garanticen el mejoramiento del clima laboral, y a su vez elevar la productividad individual y colectiva de los miembros de la organización.
- De la aplicación de la encuesta se determinó que los factores que presentan una tendencia positiva dentro del clima laboral del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi fueron: comunicación interna, liderazgo, satisfacción, motivación y reconocimiento; mientras tanto, los factores que influyen de manera negativa fueron: planificación organizacional, relaciones interpersonales y condiciones físicas en el trabajo.
- A través de la aplicación del método estadístico de correlación de Spearman se determinó que existe una correlación estadística positiva y significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral en los funcionarios del Cuerpo Bomberos de Shushufindi; es decir que, mientras mejor sea la percepción del clima laboral, mayor va a ser el grado de satisfacción de los funcionarios con su participación en la institución.
- Entre los resultados más representativos, se encontró que, las relaciones interpersonales y confianza del personal se encuentran deterioradas, llevando a desarrollar subgrupos que optan por tomar decisiones individuales en lugar de colectivas, limitando en un corto o largo plazo, a una efectiva cohesión del equipo de trabajo y esta a su vez, repercute en el ambiente laboral.

- Así también, las condiciones físicas de trabajo donde se desenvuelven los funcionarios del Cuerpo de Bomberos no son las más óptimas para el desarrollo adecuado y seguro de las actividades que estos desempeñan diariamente.
- Con relación a la variable satisfacción laboral, los resultados evidenciaron que el 70.84% de colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi se sienten altamente satisfechos con la trayectoria que llevan en la organización.
- Finalmente, el clima organizacional y satisfacción laboral que se maneja en el Cuerpo de Bomberos de Shushufindi es favorable, sin embargo, existen factores que se deben mejorar, a fin de elevar la percepción individual del personal en relación a las diversas características que componen el ambiente laboral.

7. RECOMENDACIONES

- Con respecto a la planificación y organización institucional, es importante que la jefatura financiera y de talento humano del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi realice cuatrimestralmente un seguimiento minucioso al Plan Operativo Anual a los responsables de las diferentes áreas administrativas y operativas, con el propósito de conocer si efectivamente se está ejecutando cada una de las actividades programadas, evitando así una baja eficiencia en la gestión administrativa.
- Adecuar los espacios de trabajo de la institución de acuerdo a las funciones y necesidades de los colaboradores, permitiendo ofrecer mejores condiciones al equipo de trabajo, y esto a su vez, contribuya al incremento de la motivación y productividad global de la organización.
- Se sugiere potenciar la confianza del personal, a través la programación de actividades de recreación e integración fuera del ambiente laboral, como:

capacitación sobre relaciones laborales, dinámicas de equipo de trabajo, tardes deportivas, etc., a fin de reforzar el compañerismo e interacción entre los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi.

- Se recomienda evaluar frecuentemente el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi, ya que esta medición aportará información relevante para identificar fuentes potenciales de conflictos o de insatisfacción que puedan estar afectando al normal funcionamiento del ambiente laboral. La intención es tratar de diseñar estrategias para atacar posibles conflictos y así mejorar las condiciones laborales, logrando de esta manera el aumento en la satisfacción de los colaboradores de la organización.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Ackerman, S. E., & Com, S. L. (2013). Metodología de la investigación. (Primera). Buenos Aires, Argentina: Del Aula Taller. Recuperado el 23 de 10 de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/uisrael/76246?fs_q=metodologia%20de%20la%20investigacion&fs_edition_year=2017;2019&fs_edition_year_lb=2017;2019&prev=fs
- Altuve, J., & Herrero, A. (2014). *La calidad como experiencia: Proyecto "Comunidades Interactivas"*. Barcelona: Fundación Telefónica.
- Aparicio Pérez, T. (s.f.). *La insatisfacción laboral*. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial Patricia.
- Balastrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (Séptima ed.). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados. Recuperado el 28 de 09 de 2020
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. (2013). Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias. *Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional*, Medellín, 11.
- Chávez Cervantes, G. (10 de Mayo de 2018). *La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México. D.F.: McGrawHill.

- Cueva Santillán , R., & Ponce Escalante, M. (2019). *Tesis: Clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2018*. Universidad Nacional de Callao, Callao, Perú.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). *Clima Organizacional*.
- Frías-Navarro, D. (2018). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Valencia: Universidad de Valencia . Recuperado el 28 de 09 de 2020, de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fundació per a la motivació dels recursos humans. (2006). El clima laboral.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Días de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/62707?page=1>
- García Díhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (Primera ed.). (D. E. SAS, Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- García Olcina, A. (2018). Insatisfacción laboral en el colectivo docente. Análisis del puesto de trabajo y prevención de riesgos en el CEA Alto Guadalentín. San Juan de Alicante. Obtenido de <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5769/1/GARCIA%20OLCINA%2C%20ANDREA%20TFM.pdf>
- George , D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Bostòn: Allyn & Bacon.
- Gonçalves, A. (s.f.). *Dimensiones del Clima Organiacional*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Granda Carazas, S. E. (2006). LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR. *13*(26), 116-122. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila , M. C. (2015). Metodología de la Investigación. (Primera). México, D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 23 de 10 de 2020, de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/40363>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajo_deinvestigacion.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-Hill.
- Innovacion en Formacion Profesional. (19 de Diciembre de 2019). *La motivación. Maslow y Herzberg*. Recuperado el 7 de Julio de 2020, de <https://www.ifp.es/blog/la-motivacion-maslow-y-herzberg>
- Juárez Adauta , S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Redalyc.org*, *50*(3), 307-314.

- Loor-Vélez, D. L., & Deroncele Acosta, A. (2017). Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa. *Maestro y Sociedad*, 16-29.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 5 de 10 de 2020, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 14(4), 42-52. doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capitación por Competencia: Pincipios y Métodos*. Santiago de Chile.
- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). a Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. *Información tecnológica*, 29(6), 245-252. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600245>
- Merino-Plaza, M., Carrera-Hueso, F., Roca-Castelló, M., Morro-Martín, M., Martínez-Asensi, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral t la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 352-361. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>
- Molina Sabando, L. A., Briones Véliz, I. B., & Arteaga Coello, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com>
- Molina Vélez , G. C., & Fierro Ulloa , I. J. (Marzo de 2019). Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del Cantón Bolívar. 1-35. Recuperado el 21 de 10 de 2020, de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2963/1/MOLINA%20VELEZ%20GEMA%20CAROLINA.pdf>
- Monge, P., & Poole, M. (2008). The Evolution of Organizational Communication. *Journal of Communication*, 58(4).
- Montoya Cáceres, P., & et al. (Abril de 2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

- National Minority AIDS Council. (2009). *DESARROLLO DE LIDERAZGO*. Washington, DC: Technical Assistance, Training and Treatment Division.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editore.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G., & Rojas Torres, D. (Febrero de 2019). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24.
- Olaz Capitán, Á. J. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Universidad de Murcia*, 193-201.
- Olvera Romero, J. Y. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación*. (Primera ed.). Panamá: Seguridad y Defensa.
- Pedraza , N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capotal humano: factores diferencias en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relacion con la satisfacciòn laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 901-101. doi:<http://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pujol-Cols, J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 5.
- Reina, D., Reina, M., & Hudnut , D. (2017). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. A Trust Building Consultancy y Center for Creative Leadership. .
- Restrepo Restrepo, S. I. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Innovación Empresarial*, 2(1), 91-102. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323811973_El_clima_organizacion_al_y_su_relacion_con_el_desarrollo_humano_y_la_responsabilidad_social_e_mpresarial
- Rivera Porras, D. A., Rincón Vera, J. E., & Flórez Gamboa, S. R. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *ESPACIOS*, 39(19), 3-4.
- Rojas B. , N. (11 de Diciembre de 2019). *Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación?* Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de

Revista Digital INESEM: <https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>

- Salgado F, J., Remeseiro , C., & Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. *Redalyc.org*, 8(2), 329-335.
- Santiesteban Naranjo, F. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Academica Universitaria.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill. Recuperado el 10 de 11 de 2020
- Secretaría de Gestión de Riesgos. (2016). *Guía operativa para la organización y funcionamiento de los cuerpo de bomberos a nivel nacional*. Recuperado el 01 de 10 de 2020, de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/resoluci%C3%B3n-no.-sgr-009-2016.pdf>
- Serrano, J. (2019). *Metodología de la investigación*. EDICION GAMMA.
- Tapia Torres, L. D., Sánchez Aguilar, J., Gutiérrez Hernández, D. A., & Olivares Vera, D. A. (2015). La cultura organizacional: su génesis, cómo mantenerla, medirla y evaluarla. *Innovación y desarrollo tecnológico revista digital*, 7(2), 90-99.
- Tse, H. H., Dasborough, M. T., & Ashkanasy, N. M. (2008). A multi-level analysis of team climate and interpersonal Exchange relationships. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 195-211.
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*(1), 179-190.
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (Primera ed.). Barranquilla, Colombia. Recuperado el 17 de 11 de 2020
- Vargas Aris , M. (2017). *Percepciones de los docentes sobre el clima laboral en el departamento de Inglés de una Universidad Privada en Lima*. Lima.
- Vargas Vega , T., Vizzuett Balderas, V., Amador M. , E., Becerra C, L., & Villegas G., E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13), 129-153.
- Vélez Briones, A. N. (Febrero de 2020). EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA GENERACIÓN “Y” O “MILLENNIALS” EN ORGANIZACIONES ECUATORIANAS”. *ESPOL, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas*. Guayaquil.
- Yuctor A., M., & Salazar D., D. (22 de Marzo de 2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo.*, 15(1), 82-92.

Zambrano Álvarez , R. M., & Vera Velásquez, F. B. (Marzo de 2019). valoración de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte Intercantonal con sede en los Cantones Tosagua y Bolívar. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*,.

9. ANEXOS

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción individual de los servidores públicos acerca del clima organizacional y satisfacción laboral del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi.						
INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, las cuales agradezco responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando con una "X" la respuesta que considere más acorde con su criterio. Recuerde no hay respuestas buenas ni malas.						
INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA						
a. Genero Femenino: _____ Masculino: _____						
b. Nivel de educación Primaria: _____ Secundaria: _____ Superior: _____						
c. Nivel estructural al que pertenece Operativo: _____ Operativo-Administrativo: _____ Administrativo: _____						
d. Rango Ninguno: _____ Bombero: _____ Cabo: _____ Sargento: _____ Suboficial: _____ Subteniente: _____ Teniente: _____ Capitán: _____ Mayor: _____ Teniente Coronel: _____ Coronel: _____						
N°	AFIRMACION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas.					
2	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
3	Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución.					
4	La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.					
5	La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.					
COMUNICACIÓN						
6	Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes.					
7	Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo.					
8	Su jefe escucha y comprende sus necesidades.					
LIDERAZGO						
9	Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.					
10	Su jefe reconoce sus errores.					
11	Su jefe es flexible y abierto al cambio.					
12	Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones.					
13	En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.					

14	Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.					
MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO						
15	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
16	Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora.					
17	En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.					
RELACIONES INTERPERSONALES						
18	Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmósfera de amistad, respeto y lealtad.					
19	Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.					
20	Mantiene una excelente relación con mis superiores.					
SATISFACCION LABORAL						
21	La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.					
22	A menudo se siente presionado por su trabajo.					
23	Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución.					
24	Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc. Son adecuadas.					
25	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.					

Gracias por su colaboración.