UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA: Los valores organizacionales y el clima laboral

Trabajo de Titulación

AUTOR:

Samuel Jeremy Orozco Gómez

TUTOR:

Ing. Marcelo Ortiz Díaz Mg.

AMBATO – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación titulado **“LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"** del Sr. **SAMUEL JEREMY OROZCO GÓMEZ**, portador de la C.C. 1850445246, egresado de la Carrera de Trabajo Social de la Facultadde Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certifico laautenticidad y culminación del trabajo mencionado, mismo que reúne los requisitos necesarios para ser sometido a evaluación por parte del tribunal que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe para su respectivo estudio y calificación.

Ambato, 20 de junio del 2024

Firmado electrónicamente por:
MARCELO IVAN ORTIZ DIAZ

……

Ing. Marcelo Iván Ortiz Díaz Mg.

Tutor Trabajo de Investigación

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Las opiniones, ideas y comentarios expresados son de exclusiva responsabilidad del autor, a excepción de las citas bibliográficas. Dejo constancia que este informe es resultado de una investigación exhaustiva realizada por la responsable de la indagación, con el tema **"LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"**, cuyos resultados, revisión bibliográfica y de campo permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones presentadas en el escrito.

Ambato, 20 de junio del 2024



……..

Samuel Jeremy Orozco Gómez

C.C. 1850445246

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 20 de junio del 2024



……..

Samuel Jeremy Orozco Gómez

C.C. 1850445246

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre **"LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"**, presentado por el Sr. Samuel Jeremy Orozco Gómez, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, …de …del 2024

Para constancia firman:

……..

Presidente del Tribunal

…… …..……

Miembro del Tribunal **Miembro del Tribunal**

DEDICATORIA

Con gratitud infinita, dedico esta tesis a mis queridos padres Milton y Yoconda, cuyo amor, sacrificio y apoyo incondicional han sido mi faro e inspiración en este largo viaje. A mis hermanos Diana y Milton, cuyo respaldo ha sido la fortaleza que me ha motivado a seguir adelante. A mi abuelita Griselda, a mis queridos tíos Lorena, Jessica, Jannette, Alfredo y Ricardo; tampoco dando por sentado a mis primas Karen y Jeimy.

Con humildad y gratitud, me dedico a mí mismo este gran logro, consciente de que cada paso ha sido conquistado con esfuerzo y perseverancia, reconociendo que los difíciles obstáculos enfrentados han forjado mi superación personal y profesional convirtiendo cada lección aprendida en un avance hacia el éxito.

En cada página, sus nombres están entrelazados, reflejando la red de apoyo que ha tejido la trama de mi éxito. Gracias por ser los pilares en mi vida y por compartir conmigo este logro académico, este trabajo es tanto suyo como mío, y lo celebro con profundo agradecimiento y cariño.

Samuel Orozco Gomez

AGRADECIMIENTO

Expreso un sincero y eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por haberme dado la oportunidad de formar parte de su familia estudiantil, acogiéndome en sus espacios de enseñanza y especialmente por asignarme a mis queridos docentes de la honorable Carrera de Trabajo Social, a quienes también extiendo mi gratitud por haber sido los promotores de mi formación y que diariamente han cultivado en mí la inspiración y pasión por aprender a ejercer con amor esta bella y noble profesión.

Al Ing. Marcelo Iván Ortiz Mg. Quien con tanta paciencia me brindo su orientación para poder desarrollar este arduo trabajo; sus consejos, aportes y conocimientos dejan grabado en mí una huella imborrable y que con gratitud se quedaran plasmados en el desarrollo de mi vida profesional.

A mis amigos Claudia, Johanna, Ariana, Anthony, Stephanie, Matías y Sarita que, con su apoyo incondicional diariamente iluminaron sofocantes días oscuros, animándome a no tirar la toalla y continuar compartiendo experiencias inolvidables.

Agradezco profundamente al Cuerpo de Bomberos Ambato (CBA), por abrirme sus puertas tanto para realizar mis practicas preprofesionales como al brindarme su apoyo para realizar la presente investigación en tan prestigiosa institución.

Samuel Orozco Gomez

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR ii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii

DERECHOS DE AUTOR iv

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO 1

1.1. Antecedentes investigativos 1

1.2. Objetivos 2

1.3. Fundamentación Teórica 3

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA 24

2.1. Materiales 24

2.2. Métodos 28

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 33

3.1. Valores organizacionales 33

3.2. Clima laboral 43

3.3. Discusión de resultados 46

3.4. Verificación de hipótesis 51

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 55

4.1. Conclusiones 55

4.2. Recomendaciones 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56

ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de medición de las variables 26
Tabla 2: Frecuencia de la edad por rango 33
Tabla 3: Cantidad de trabajadores por género y ocupación 34
Tabla 4: Comportamiento del estado civil por género 35
Tabla 5. Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Abnegación 37
Tabla 6: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Disciplina 38
Tabla 7: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Honestidad 39
Tabla 8: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Lealtad 40
Tabla 9: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Respeto 41
Tabla 10. Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Solidaridad 42
Tabla 11: Promedio y porcentaje de selección por dimensión 43
Tabla 12: Calificación de las dimensiones y acciones a realizar. 45
Tabla 13: Correlaciones individuales de los valores y las dimensiones (*: p <.05) 52
Tabla 14: Correlación individual de los valores y el promedio del clima laboral (*: p <.05) 52
Tabla 15: Correlación individual de los promedios de los valores organizacionales y los promedio de las dimensiones del clima laboral (*: p <.05) 53
Tabla: 16 Análisis FODA 88
Tabla 17: Puntos críticos e impactos 89
Tabla 18. Aporte positivo hacia cada valor 92
Tabla 19: Cronograma de actividades 92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representa la proporción de la edad por rango _____33
Figura 2: Cantidad de trabajadores por género y ocupación. _____34
Figura 3: Comportamiento del estado civil por género _____35
Figura 4. Percepción del valor abnegación por sexo en % _____37
Figura 5: Percepción del valor disciplina por sexo en % _____38
Figura 6: Percepción del valor honestidad por sexo en % _____39
Figura 7: Percepción del valor lealtad por sexo en %_____40
Figura 8: Percepción del valor respeto por sexo en % _____41
Figura 9. Percepción del valor solidaridad por sexo en % _____42
Figura 10: Frecuencia de selección de los valores presentes en la institución _____42
Figura 11: Presencia de los valores organizacionales en el CBA_____43
Figura 12: Resultado de la encuesta sobre clima laboral por dimensiones_____44
Figura 13: Relación entre clima laboral, valores organizacionales y desempeño de la institución _____54
Figura 14: Proceso metodológico de las estrategias a desarrollar _____90

RESUMEN

En Ecuador se han impulsado las acciones encaminadas a favorecer la eficiencia de las instituciones. Las características de la labor de los empleados del Cuerpo de Bomberos de Ambato (CBA) requieren, para el cumplimiento de sus misiones, el trabajo en equipo y la existencia de relaciones laborales, basadas en valores. El objetivo del presente trabajo fue determinar la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral, en los servidores públicos del CBA. Para el desarrollo de la investigación, de una población de 170 trabajadores, se estudió una muestra de 116. Para caracterizar los Valores organizacionales, se aplicó un cuestionario elaborado por el autor, contentivo de 6 ítems, con los valores organizacionales de la empresa. Las alternativas del instrumento responden a una escala de Likert de 5 puntos. Se tuvo en cuenta que los valores estuvieran presentes en la orientación de las metas de la entidad, cuando la evaluación dada al indicador por el encuestado, fuera Siempre y Casi siempre, en una proporción mayor del 75%. Para la determinación del Clima Laboral se aplicó el cuestionario elaborado por el autor, el cual contó con 26 ítems, estructurados en 7 dimensiones. Para el procesamiento de la información recopilada se utilizó una hoja de cálculo Excel. Para establecer la relación entre valores organizacionales y clima laboral, se determinó el coeficiente rho de Spearman, a través del paquete estadístico SPSS 29.0.10. Entre los resultados sobresale el predominio de la fuerza laboral joven (58%), y del sexo femenino (58%), en la actividad administrativa. La percepción de los encuestados, respecto a los valores organizacionales, fue la siguiente: abnegación (84%), disciplina (97%), honestidad (98%), lealtad (97%), respeto (96) y solidaridad (96%). La correlación entre los valores organizacionales y el clima laboral fue significativamente positiva. Se concluye que en el CBA existe una alta percepción de la existencia de valores organizacionales, que guardan relación con el clima laboral favorable. La estrategia propuesta contiene las principales acciones para continuar fortaleciendo los valores organizacionales, en favor de mantener y mejorar el buen clima laboral. En consecuencia se recomienda su puesta en práctica en el CBA.

Palabras clave: bomberos, valores organizacionales, clima laboral

ABSTRACT

In Ecuador, actions aimed at promoting the efficiency of institutions have been promoted. The characteristics of the work of the employees of the Ambato Fire Department (CBA) require, to fulfill their missions, teamwork and the existence of labor relations, based on values. The objective of this work was to determine the influence of organizational values on the work environment in public servants of the CBA. For the development of the research, a sample of 116 was studied from a population of 170 workers. To characterize the organizational values, a questionnaire prepared by the author was applied, containing 6 items, with the organizational values of the organization. The instrument alternatives respond to a 5-point Likert scale. It was considered that the values were present in the orientation of the entity's goals, when the evaluation given to the indicator by the respondent was Always and Almost always, in a proportion greater than 75%. To determine the Work Environment, the questionnaire developed by the author was applied, which had 26 items, structured in 7 dimensions. An Excel spreadsheet was used to process the collected information. To establish the relationship between organizational values and work environment, Spearman's rho coefficient was determined through the SPSS 29.0.10 statistical package. Among the results, the predominance of the young workforce (58%) and the female sex (58%) in administrative activity stands out. The perception of the respondents, regarding the organizational values, was the following: selflessness (84%), discipline (97%), honesty (98%), loyalty (97%), respect (96) and solidarity (96%). The correlation between organizational values and work environment was significantly positive. It was concluded that in the CBA there is a high perception of the existence of organizational values, which are related to the favorable work environment. The proposed strategy contains the main actions to continue strengthening organizational values, in favor of maintaining and improving a good work environment. Consequently, its implementation in the CBA is recommended.

Keywords: firefighters, organizational values, work environment

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

América Latina es una región fuertemente afectada por la crisis económica, que acompañó a la pandemia de COVID-19, situación de la cual no ha logrado restablecerse, totalmente, en la etapa postpandemia. Lo que incide negativamente en el mercado de trabajo, en los salarios y sobre la estructuración de las relaciones laborales, profundizando las desigualdades. La región muestra un predominio de trabajo informal y de condiciones de empleo desfavorables. En ese contexto, la búsqueda de competitividad de las empresas requiere de cambios que se sustenten en transformaciones tecnológicas. Esto debe ir acompañado de la asunción de nuevos enfoques, para cumplir las metas organizacionales planteadas (CEPAL/OIT, 2021).

En un contexto tan desfavorable, como el descrito con anterioridad, las entidades laborales deberán velar por el cumplimiento de lo estipulado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), respecto al derecho de todas las personas a un trabajo decente y su desarrollo en un contexto donde primen los valores organizacionales dirigidos a garantizar la dignidad y respeto de todos los que allí laboran. Aunque en la práctica se reconoce la existencia de factores que dificultan el cumplimiento de estos propósitos. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en América Latina un alto porcentaje de empleados consideran haber sido víctimas de algún caso de violencia en su área de trabajo. Esta situación refleja la existencia de diversas formas de violencia y acoso o mobbing entre los trabajadores en América Latina y por consiguiente la existencia de déficits en los valores organizacionales (Euroinnova, 2024; PNUD, 2024).

González et al. (2021), en la revisión de 15 estudios sobre el clima organizacional en el sector público latinoamericano, encontraron que más de las dos terceras partes de los empleados carecen de motivación, mientras los entornos laborales evidencian un clima negativo en aspectos como la comunicación organizacional y satisfacción en el puesto de trabajo.

Por otra parte, un estudio realizado por el Ministerio de Trabajo (2021), en la Defensoría del Pueblo de Ecuador refiere la existencia de dificultades para el logro de gestión del cambio y en la cultura organizacional, así como en el clima laboral existente. Aunque el clima aboral se evalúa como aceptable, el estudio sugiere la necesidad de identificar los valores que se corresponden plenamente con la misión social de la institución, con el propósito de lograr mejoras en el cumplimiento de las metas previstas y el logro de la visión.

Existe una relación directa entre los valores organizacionales que se promueven y el clima laboral. Allí donde hay un liderazgo efectivo y predominan la integridad y transparencia en la gestión, la calidez de las relaciones laborales y el compromiso, el clima laboral percibido es considerado bueno por quienes allí se desempeñan (El nuevo Ecuador, 2023).

En Ecuador, durante la última década se han impulsado las acciones encaminadas a favorecer la eficiencia de las instituciones. Para ello, se estipuló la realización de reformas al Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público y la adopción de normas para la medición del clima laboral y la cultura organizacional, en las diversas entidades que brindan servicios públicos (Ministerio de Trabajo, 2021). Estas disposiciones se corresponden con la necesidad expresada en diversos estudios que refieren dificultades en el clima laboral y los valores organizacionales de instituciones empresariales latinoamericanas. Los estudios evidencian, además, una mayor atención a esta problemática en el sector privado y un escaso número de estudios que lo abordan en instituciones públicas (González et al., 2021; Ministerio de Trabajo, 2021; PNUD, 2024).

Problema

La investigación desarrollada estuvo dirigida a conocer ¿cómo influyen los valores organizacionales del Cuerpo de Bomberos de Ambato en el clima laboral existente en ese entorno?

Para resolver la interrogante planteada, se desarrollaron los siguientes objetivos:

1.2. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral en los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato.

Se ha determinado la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos Ambato mediante la aplicación del instrumento de investigación y a la vez proporcionando una comprensión profunda de como estos valores afectan el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral.

Objetivos específicos:

1. Identificar los valores organizacionales que orientan la actuación de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato.

Se identificaron claramente los valores de organizacionales que guían la actuación de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos Ambato que sirvieron como una base sólida para la elaboración del cuestionario de valores organizacionales y posteriormente lograr comprender el impacto que tienen en el clima laboral y a la vez verificar el cumplimiento de los mismos en esta institución.

2. Determinar la percepción que tienen los servidores públicos del clima laboral existente en su entorno ocupacional.

Mediante la aplicación del instrumento de valores organizacionales y el clima laboral se ha logrado hacer una exhaustiva evaluación sobre la percepción de los servidores públicos frente al clima laboral de su entorno ocupacional, lo que permite proporcionar una visión clara y detallada acerca de las condiciones laborales actuales.

3. Proponer alternativas para fomentar un buen clima laboral en los espacios de trabajo, en correspondencia con los valores de la organización.

En base al análisis de los resultados obtenidos se ha establecido una propuesta planteando alternativas para fomentar un ambiente laboral positivo y productivo el cual mediante una socialización de la relación que existe entre los valores organizacionales y el clima laboral y cómo repercute en los servidores públicos, de esta manera mejorar significativamente el ambiente entre los espacios de trabajo y práctica de nuevos valores como la equidad e igualdad.

En el presente capítulo se refieren algunos antecedentes investigativos relacionados con los constructos teóricos, valores organizacionales y clima laboral. Ellos permitirán fundamentar la relación de los valores organizacionales con el clima laboral existente en un entorno laboral determinado.

1.3. Fundamentación Teórica

Estudios antecedentes

Estudios antecedentes sobre la variable valores organizacionales

Arízaga (2019), en la tesis “Relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la I.E. Nuestra Señora de Fátima – Piura” en Perú, entre las problemáticas identificó la falta de identidad institucional, carencias en el desempeño de los docentes y administrativos; falta de competencia de los trabajadores, entre otras. Valoró que el fin de la institución es brindar servicios educativos a la comunidad basados en valores, por lo que estos deben ser reflejados

en el buen desempeño de los actores educativos. Demostró que la competitividad cimentada en valores organizacionales permite el logro de un desempeño eficiente, necesarios en el mundo corporativo de hoy. Además que los valores finales, instrumentales y éticos tienen una directa y significativa relación con el desempeño laboral en la institución educativa.

Carrero (2019) desarrolló la investigación "Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada", en la República Bolivariana de Venezuela. Por medio del análisis teórico reflexivo trianguló identidad corporativa, valores organizacionales y liderazgo de avanzada. Lo anterior le permitió plantear, que el logro de herramientas gerenciales en entornos actuales complejos y competitivos, requiere que la identidad de la organización se sustente en valores.

Castro (2017), en la investigación "Valores organizacionales en institutos universitarios" del municipio Maracaibo, en Venezuela, estudia la gestión gerencial universitaria y condiciona el éxito de la institución, con el logro de las metas personales y organizacionales. La integración entre los miembros para orientar esfuerzos en la consecución de los objetivos, en un ambiente de profesionalismo, compromiso, motivación y apoyo mutuo. Vista también como herramienta valiosa para direccionar la organización hacia el logro de objetivos y metas, a partir del compromiso, confianza, diálogo, respeto y el trabajo en equipo. Esto permite propiciar un clima de integración, trabajo colectivo, iniciativa, entusiasmo, colaboración en todos para alcanzar la visión compartida en los institutos universitarios.

Cordero et al. (2021), en la investigación denominada "Los valores organizacionales compartidos para el ejercicio de la dirección. Consideraciones teóricas necesarias", plantearon como objetivo caracterizar la configuración subjetiva de los valores organizacionales compartidos como herramienta para el ejercicio de dirección. Considerando los aspectos teóricos y metodológicos, desde una sistematización actualizada y novedosa del trabajo con los valores organizacionales en las empresas, partiendo de un análisis de los resultados que les conllevó a la obtención de un diagnóstico, en la que emplearon la metodología cualitativa con un diseño descriptivo que posibilitó el descubrimiento y comprensión del tema, desde la perspectiva propia de los directivos de la empresa en su entorno natural.

En el mencionado estudio primaron los aspectos subjetivos de la conducta humana; a la vez que les permitió comprender al investigador lo que está sucediendo con el objeto de estudio. Concluyeron que garantizando un conocimiento profundo de los valores de la cultura de cualquier organización, posibilita la construcción de un aprendizaje diferenciado, a través de

los sentidos subjetivos, sobre los que se configura la subjetividad en cada una de sus formas concretas social o individual, en el caso específico de los directivos.

Rueda & de Campos (2016), abordaron aspectos relacionados con "Valores organizacionales: evidencias de validez para un Instrumento de medida" con el objetivo de buscar evidencias de validez para el Inventario de Valores Organizacionales (IVO) por medio de sus relaciones con otras variables para lo que utilizaron la Escala de Satisfacción en el Trabajo (EST) y la Escala de Evaluación de la Calidad de Vida en el Trabajo (Escala-QVT). Los resultados mostraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre todos los factores del IVO y todos los factores de la EST y de la Escala-QVT, con magnitudes oscilando entre bajas y moderadas, lo que puede ser considerado una evidencia de validez para los instrumentos, en especial para el IVO, enfoque del estudio.

En el estudio "Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja", Barrios (2018), Basándose en un enfoque cualitativo, asumió que la cultura y valores emergentes en la gerencia transcompleja, depende del análisis filosófico, epistemológico, metodológico, bioético desde perspectiva la humana y el instrumental tecnológico que propicie una integración de lo social y lo organizacional para ofrecer un servicio de calidad adaptado a la realidad.

Molina et al. (2016) concluyeron, en estudios realizados sobre "El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas", que la clave de un exitoso proceso en el desarrollo de las organizaciones, está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria. Enfatizaron, además que el resultado de una adecuada gestión organizacional obedecerá en gran medida a la motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización para lograr un mejor uso del capital humano, lo que tributará a generar ventajas competitivas que contribuyan al aumento de los beneficios de la empresa.

En tanto, León (2019), en la tesis de pregrado, "Los valores organizacionales y su efecto en el desempeño laboral de la empresa Natural Gas Company S.A.C", con el objetivo de establecer el efecto de los valores organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores, realizó un estudio de modalidad aplicada, en el que planteó soluciones específicas a todos los problemas detallados, con una estudio descriptivo y un diseño no experimental, de corte transversal. Ello le permitió concluir que los valores organizacionales tienen un efecto positivo en el desempeño del trabajo. Además, el nivel de los valores es moderado con un porcentaje

del 76.7%, y el grado de desenvolvimiento en el trabajo del 96,7% de los evaluados, es destacado.

En la investigación "Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango", Hernández (2020), muestra el reconocimiento que evidencian los empleados respecto a sus valores. Concluyó, además, que las respuestas difieren en la forma, aunque no así en los valores y su jerarquía. Relacionados con la retención de personal, desempeño, productividad y lealtad, se refiere a los valores personales de los empleados independientemente de la organización.

Guerrero (2018) en el Trabajo de Grado, "Importancia de los valores corporativos en el desarrollo y crecimiento para empresas", realizó un estudio documental con el objetivo de realizar una aproximación a la conceptualización y a la implementación de los valores enmarcados en las pymes Colombianas para permitir su fortalecimiento económico y organizacional. Concluyendo que el entorno condiciona el comportamiento de los integrantes de la compañía, a tal punto que patrones éticos son transmitidos en el entorno laboral e identificó la importancia de la implementación de manera transversal y explicita de los valores corporativos, por lo que se necesita un cambio en su estructura y que adopten en sus bases los valores corporativos.

Estudios antecedentes sobre la variable clima laboral

En estudios realizados por González et al. (2021) sobre "Clima organizacional en el sector público Latinoamericano", con el objetivo de describir los resultados de los artículos científicos procedentes de países latinoamericanos sobre clima organizacional; mediante el enfoque cualitativo de tipo descriptivo con un diseño de revisión documental, encontraron que el periodo con mayor índice de publicación fue el año 2017, reconocieron la existencia de factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales que afecta directamente el clima de la empresa. Por lo que concluyeron que la percepción de un clima alto se asocia a un elevado nivel de satisfacción laboral, por ende, la suma de las dos variables genera un importante desempeño de los empleados.

Pilligua & Arteaga (2019) realizaron un estudio sobre "El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda". Con el objetivo, evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo. A partir de las carencias detectadas se estableció una estrategia de mejoramiento para favorecer el crecimiento

profesional, el liderazgo para promover e incentivar el desarrollo profesional y que esto a su vez incida en la productividad laboral. Aseveró la importancia del clima laboral para el logro de los objetivos y el crecimiento personal e institucional.

Respecto a la relación existente entre el clima laboral y los estados de emergencia sanitaria Carrión et al. (2022) evaluaron la "Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador". Partieron de la consideración de que la calidad de la atención médica se relaciona directamente con el clima laboral adecuado y la satisfacción del personal de la salud, lo cual se violentó con la aparición de la COVID-19. Con el objetivo de identificar los factores que influyen en el clima laboral de las instituciones de salud pública y privadas, realizaron un estudio en el que emplearon como método el enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño transeccional, que les permitió concluir que el riesgo al contagio es el factor más influyente en el clima laboral de las instituciones objeto de estudio.

Bermejo et al. (2022), en estudio realizado sobre "El clima laboral en el contexto organizacional" con el objetivo de proponer un procedimiento metodológico del clima laboral sustentado en herramientas con un rigor científico que permitan el tratamiento del clima laboral deseado en la Unidad Empresarial de Base de la Empresa de Producciones Varias de Santiago de Cuba, utilizaron métodos teóricos y empíricos para su desarrollo; en el que evaluaron el estado actual y deseado de las variables de mayor incidencia en el clima laboral identificándose sus brechas y elaboraron un programa de acciones que permitió mejorar el tratamiento del clima organizacional en este contexto.

En la tesis de grado, "Mobbing y clima laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial del departamento Huancavelica - 2022", Arroyo et al. (2023) con el objetivo de determinar la relación del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del Departamento de Huancavelica – 2022 en Perú, emplearon la metodología aplicada de tipo básico, nivel correlacional, cuantitativo, no experimental, transversal, concluyeron que el 84% experimenta situaciones de mobbing en un grado medio y el clima laboral es deficiente en el 85 %.

Andino & Palacios (2023), con la "Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa", se orientaron a investigar y diseñar una estrategia para mejorar el clima laboral en la Unidad Educativa Juan Montalvo, con el objetivo de incrementar la satisfacción y productividad de los trabajadores. Realizaron una investigación exploratoria cuantitativa, para evaluar el ambiente laboral actual. Los resultados

revelaron varios factores que afectan negativamente el clima laboral, como la falta de comunicación efectiva, insuficiente reconocimiento, escasez de oportunidades de desarrollo profesional y la sobrecarga de trabajo. Sin embargo, se detectó una actitud positiva de los trabajadores hacia la institución, como potencial para mejorar el ambiente laboral.

En la investigación "Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos", (Hualcas, 2021) afirmó que, el clima laboral, así como la satisfacción laboral son de gran importancia para el desarrollo y crecimiento de una empresa; la relación entre ambos, puede determinar la buena marcha de la organización o en su defecto, su fracaso. Por lo anterior expuesto se propuso como objetivo, determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa del sector hidrocarburos de Chimbote en el año 2020. Por lo que realizó un tipo de investigación descriptivo – correlacional, lo que le permitió concluir que existe una correlación positiva moderada entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio.

Cruz et al. (2022) publicaron el artículo "Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática". El objetivo fue conocer el estado del arte de la relación entre el clima laboral, el estrés laboral y el consumo de alcohol en los trabajadores. Informaron que el clima laboral negativo influye en la inadaptación del personal y aparecen consecuencias laborales, fisiológicas y psicológicas en los trabajadores, lo que trae consigo la aparición del estrés laboral que pone en peligro el bienestar físico, psicológico y social y aumenta la probabilidad del consumo de alcohol. Para lo que emplearon métodos de revisión sistemática que permitieron identificar la asociación entre el clima laboral y/o el estrés laboral con el consumo de alcohol en población trabajadora.

Cota (2017), en su propuesta de "Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora", consideró que es importante conocer el pensar que tienen los docentes sobre el clima organizacional. Planteó, además, que el ambiente agradable favorece el desarrollo de su potencial. Enfatizó en la importancia de los valores para el desarrollo personal e institucional visto por diferentes autores, pero todos coinciden en esta apreciación para una vida laboral equilibrada y estable. Valoró que el crecimiento personal a partir de la capacitación y modificación de los valores adquiridos para que respondan a los estándares de la organización.

Valores organizacionales

Valores como la honestidad, la responsabilidad y el respeto, definen los pensamientos de los individuos y la manera en que desean convivir con su entorno. Se expresan a través de cualidades, virtudes y acciones positivas. Estos determinan la conducta, intereses y sentimientos que motivan a las personas a regular su conducta social. (Andrés, s/f).

La autora considera que la importancia radica en reconocer los principios que rige el comportamiento y los sentimientos, y que motivan a ser cada día mejores personas, por lo que conforman las bases para alcanzar el bienestar personal y general; en estrecha correspondencia con las acciones desde el punto de vista personal, familiar, laboral y social, aunque su jerarquía de importancia varíe en cada uno de estos aspectos. Por ejemplo, con los seres queridos se aplican ciertos valores como el amor, la comunicación y la gratitud, para establecer una sana convivencia y el respeto mutuo. En la escuela o el trabajo se aplican diversos valores sociales, actuando desde la responsabilidad y el respeto incluso, al referirse a la comunidad, para establecer relaciones positivas se requiere de tolerancia y la solidaridad. De la misma forma son guías en las acciones y la toma de decisión en todos los aspectos de la vida diaria y por consiguiente asumir las responsabilidades de los actos personales ante la sociedad.

Sáenz (2009) en consecuencia lo expresa como, cualidades o características de los objetos, de las acciones o de las instituciones atribuidas y preferidas, seleccionadas o elegidas de manera libre, consciente, que sirven al individuo para orientar sus comportamientos y acciones en la satisfacción de determinadas necesidades.

En el ámbito empresarial los valores organizacionales se consideran principios o creencias relativas a los objetivos organizacionales a alcanzar, estos orientan la vida de la empresa y están al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos. Estos valores no difieren o están separados de los valores personales, porque el origen son las personas, y las motivaciones que sostienen los valores partirán de exigencias internas y externas, con la diferencia que, en vez de realizarlas las personas, lo hará una organización, son similares en su estructura (Tamayo & Borges, 2006).

Al instituir los valores organizacionales, se busca y obtiene que los trabajadores tengan un mayor compromiso laboral los cuales tienen una clara influencia en el encargo de los trabajadores. Los miembros comprometidos con la empresa ven en su relación con la misma, significado y satisfacción, lo cual les motiva a trabajar, consiguiendo mejores resultados en el desempeño de la tarea (Revuelta, 2018). Esta relación de una mejor actuación en el trabajo debido a una mayor satisfacción laboral está corroborada por (Rueda & de Campos, 2016).

Los valores organizacionales se definen como los principios que, desde la perspectiva ética y moral, rigen el funcionamiento de una organización. Estos sirven de guía para la actuación de quienes laboral en un entorno laboral en particular. Establecen los principios identitarios que caracterizan a la empresa y a las decisiones que se adoptan desde el ámbito gerencial. Constituyen fuente de compromiso de los empleados con la entidad y del éxito empresarial que pueda alcanzar (Rueda & de Campos, 2016).

Cordero et al. (2021) consideran que los valores constituyen un elemento movilizador de las energías de las personas que se desempeñan en una entidad. En torno a los valores se aglutinan el resto de los propósitos declarados en una empresa. Lo anterior es posible porque en los valores están contenidas las creencias de esos seres humanos sobre lo que es deseable, valioso y justificable. Las creencias individuales; si son compartidas por el colectivo se convierten en un resorte que impulsa el desarrollo de la organización. Estas ideas compartidas por el grupo pueden concretar patrones de eficiencia y efectividad en la gestión, que impulsen las metas empresariales.

Los valores organizacionales sustentan la identidad empresarial. La asunción de esos valores por los trabajadores, contribuye a la solidez de las concepciones éticas en las cuales se sustenta la gestión empresarial. Ello unido a un liderazgo efectivo puede propiciar cambios potenciadores del éxito de la corporación (Carrero, 2019). En similar sentido se pronuncia Barrios (2018) al analizar la relación entre la identidad corporativa y los valores organizacionales, destacando que las relaciones laborales que se construyen entre los empleados al estar influenciadas por la cultura organizacional y los valores compartidos permiten accionar para conseguir el éxito de las metas deseadas.

Para Arízaga (2019) existe una relación directa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral. Cuando las relaciones que se dan en el entorno laboral están condicionadas por la práctica de valores, se produce una correspondencia positiva y significativa. Esto se expresa en un desempeño laboral eficiente y un incremento de la productividad del trabajo.

Diferentes autores señalan la existencia de diversidad de cualidades que orienta la vida de una organización. Constituyen valores organizacionales el compromiso, el liderazgo, el trabajo en equipo, la transparencia, la responsabilidad, el respeto, la pasión, la lealtad, la excelencia de los servicios que se brindan y la orientación al cliente; así como la integridad (Castro, 2017; Cota, 2017; Euroinnova, 2024). Una clara orientación hacia estos principios sirve de sostén a

la cultura organizacional de la corporación y de guía a la conducta individual de los empleados. Favorecen su puesta en práctica en las organizaciones las normas institucionales.

De acuerdo con Molina et al. (2016), el éxito de las corporaciones está directamente relacionado con la conducta asumida por quienes laboran en ella, respecto a las metas que persiguen. Una actitud positiva en el entorno laboral, crea condiciones organizacionales para favorecer la eficiencia y calidad. En este sentido es importante una orientación transparente hacia las normas de funcionamiento y el establecimiento de relaciones laborales que se sustenten en ellas. La motivación de los empleados es vital para elevar la eficiencia de las entidades. Ello sugiere la necesidad de tener en cuenta que el cumplimiento de la misión de una empresa depende del quehacer de los individuos, lo cual engloba el sistema de relaciones establecidos entre los empleados y quienes gerencian la actividad empresarial.

Por otra parte, Hancco et al. (2021) refieren que, de las relaciones laborales que se establecen en una entidad productiva o de servicios, dependerá el ambiente existente allí. Este es un proceso complejo, pues la diversidad inherente al ser humano, se expresa en las diferencias valorativas existentes entre los diferentes empleados. De ahí que sea necesario conseguir la movilización de los trabajadores en torno a valores compartidos, como vía para el logro de las metas perseguidas por la organización. Molina et al. (2016) señalan como elementos que inciden en las relaciones establecidas en el entorno laboral: el respeto a las normas establecidas y la manera en que los individuos se adaptan a ese entorno. Ellos constituyen la base para la existencia de un clima laboral positivo.

Clima laboral

El clima organizacional o laboral, como indistintamente lo designan, tiene un impacto positivo en los resultados de la organización. El entorno cambiante actual obliga a las organizaciones a ajustar sus modelos de negocio, a innovar y a presentar nuevas alternativas de bienes o servicios a los clientes. En este proceso de cambio y mejora continua, el recurso humano es el factor clave de éxito. Por ello, empleados que comparten una vida laboral satisfactoria y que encuentran en su clima organizacional un ambiente de desarrollo, cooperación y aporte, resultan más eficientes, productivos, contribuyendo así a alcanzar los resultados propuestos por la organización. Los niveles de motivación, compromiso e identificación con la organización solo se pueden lograr con la adecuada gestión del clima organizacional, sin embargo, no se refiere a una gestión táctica del clima organizacional que se orienta en el corto plazo, sino una gestión estratégica de la misma que va alineada con los objetivos corporativos (Chichizola, s/f).

Bordas (2016) cita los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939), Morse y Reimer (1956); así como los de Rensis Likert, a partir de 1961 como antecedentes teóricos para del estudio del clima laboral en las organizaciones y su teoría sobre los cuatros sistemas de clima laboral y su impacto decisivo sobre los resultados de la empresa planteando al respecto que Likert (1976) propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Estos sistemas son explicados con gran claridad por Brunet (1987) citado por (Bordas, 2016):

- Clima de tipo autoritario: Sistema I– Autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección. Se manifiesta en que las decisiones las toma el alto mando, traza los objetivos y de manera impositiva la estructura organizacional. Las amenazas, el miedo y el castigo es la atmósfera que predomina, respecto a las recompensas son solo ocasionales y la satisfacción de las necesidades de los trabajadores son ínfimas, solo para asegurar los procesos. El establecimiento de instrucciones es la vía de comunicación entre la dirección y los empleados.
- Clima de tipo autoritario: Sistema II– Autoritarismo paternalista: La confianza de los empleadores se manifiesta de forma. La motivación se realiza a través de castigos y recompensas, esto trae aparejado que la dirección manipule las necesidades de los empleados y solo se manifiesta en apariencia un ambiente estable y organizado.
- Clima de tipo participativo: Sistema III– Consultivo: El clima participativo refleja confianza en los empleados. Se les permite a los empleados tomar decisiones en niveles inferiores además de las políticas tomadas por la dirección en el clima. La comunicación es de tipo descendente. Para la motivación se utiliza los castigos eventuales, pero en este caso se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. La administración es por objetivo a alcanzar por lo que es más emprendedor.
- Clima de tipo participativo: Sistema IV– Participación en grupo: en este tipo de clima la confianza hacia los trabajadores es total. La estructura es por niveles y de esta misma forma es la toma de decisiones integrando todos los procesos. De manera multilateral de realiza el proceso de comunicación. Los objetivos, el rendimiento, la mejora continua de las actividades laborales motivan a los trabajadores en su participación y el logro de los mismos. Asimismo, por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos alcanzados. La relación entre directivos y colaboradores es de amistad y confianza. La

planificación estratégica involucra a todos en un equipo para el logro de los fines y objetivos de la organización.

Con estos cuatro sistemas propuestos por Likert (1968) comprobó que cuanto más próximo del sistema IV esté situado el estilo de administración de la empresa, mayor será la probabilidad de que exista una alta productividad, buenas relaciones laborales y elevada rentabilidad. Por otro lado, cuanto más se aproxime una empresa al sistema I, tanto mayor será la probabilidad de ser ineficiente, de mantener pésimas relaciones laborales y enfrentar crisis financieras; es por ello que propone una evolución progresiva hacia el sistema IV.

A partir de los antecedentes antes mencionados Bordas (2016) señala que es importante destacar que el estudio del clima en las organizaciones, tal y como se concibe en la actualidad, surge desde la perspectiva sistémica del pensamiento organizativo. Desde este enfoque global y dinámico, se considera a las organizaciones como contextos ambientales y culturales, psicológicamente significativos para sus miembros, en los que todos los comportamientos, individuales, grupales y organizacionales están en interacción y se influyen entre sí. En este sentido, el contexto organizacional condiciona el desempeño de las tareas, la consecución de objetivos y el grado de bienestar psicológico de sus miembros y establece como concepto que:

> El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. En este sentido, consideramos que el clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. (p. 26)

Por otra parte, como el conjunto de percepciones, basadas en emociones, que experimentan los individuos en un entorno laboral determinado, lo conceptualizan González et al. (2021). Para Pilligua & Arteaga (2019) el clima laboral está dado por la forma en que el individuo percibe

su desempeño laboral y la satisfacción que el mismo le genera. Se relaciona con factores emocionales y físicos, los cuales de conjunto van a incidir en el modo en que percibe el entorno laboral y a los seres humanos que están presentes en él. Brunet (2011), mencionado por Cota (2017) señala que "el clima organizacional es el reflejo de los valores culturales de la empresa" (p.33). Por su parte, el Ministerio de Trabajo del Ecuador consigna en Resolución ministerial del 2018, que el clima laboral es "la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño" (Acuerdo Ministerial MDT 0138, 2018).

Arroyo et al. (2023) consideran que el clima laboral es la percepción que tiene el trabajador de del entorno en el que trabaja y sus dimensiones. Esto incluye la autorrealización, la participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo, entre otros.

Por su parte Cota (2017) considera que el clima laboral es el conjunto de percepciones que los individuos tienen de una empresa y el entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización. Asimismo en las normas que el Ministerio del trabajo en el Ecuador establece para medir el clima laboral lo define como la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño (Acuerdo Ministerial MDT 0138, 2018).

En tanto Arroyo et al. (2023) lo conciben, como la percepción que tiene el trabajador de del entorno en que trabaja y sus dimensiones. Esto incluye la autorrealización, la participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo, entre otros. Por otra parte, Andino & Palacios (2023) se refieren al nivel de contentamiento y bienestar que experimentan los empleados en su trabajo, si los empleados están satisfechos con su trabajo, tienen más probabilidades de ser más productivos y estar más comprometidos con su organización.

Otros estudios abordan el vínculo con la motivación laboral, y consideran que el clima laboral se basa en un conjunto de creencias y valores que tienden a concretarse a partir de la experiencia de trabajo subjetiva de cada uno de los trabajadores. Por ello, dicha respuesta puede ser favorable o desfavorable según el gusto o percepción del trabajador. Ambiente que se genera dentro de una organización a través de los distintos comportamientos y emociones demostradas por los miembros de una organización o una empresa, comportamiento que está altamente relacionado con la motivación que tiene el talento humano para desarrollar sus actividades. (Carrión et al., 2022; Hualcas, 2021).

En el mismo sentido, al referirse a las dimensiones de clima laboral, Likert (1968) refiere:

Métodos de mando. Capacidad de un líder para influenciar a sus colaboradores.

Motivación. Implementación de políticas y estrategias con el objetivo de incentivar y satisfacer las necesidades del individuo.

Comunicación. Refiere los tipos de comunicación que pueden presentarse en una organización y cómo se implementan, asegurando el flujo de información de forma eficiente.

Interacción e influencia. Interacción entre líder - colaborador, como punto clave para así fijar y cumplir metas de la organización.

Resolución de problemas y toma de decisión. Refiere el sustento de la toma de decisión, y la asignación de ocupaciones.

Planificación. Se construyen políticas y objetivos organizacionales a través de la ejecución de estrategias.

Control. Se aplica en las diferentes áreas de la empresa el control sistemático.

Capacitación y Adiestramiento. Se fortalece en los trabajadores el desempeño orientado hacia los resultados a través de la formación de competencias.

Litwin & Stringer (1969), como dimensiones del clima organizacional, consideran:

Estructura. Refleja la percepción de los colaboradores sobre la jerarquía, los niveles de relación, los pasos y trámites burocráticos necesarios para realizar su trabajo.

Responsabilidad. Trata sobre cómo los colaboradores ven su autonomía en la toma de decisiones, el nivel de supervisión que reciben y cuántas autorizaciones necesitan para ejecutar sus tareas.

Recompensa. Se refiere a las compensaciones que los colaboradores reciben por su esfuerzo y dedicación, especialmente cuando alcanzan buenos resultados en su trabajo.

Desafío. Se basa en la percepción de los individuos sobre la toma de riesgos calculados para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual ayuda a mantener un entorno competitivo.

Relaciones. Idealiza cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en el equipo, basadas en el respeto y buen trato, con el objetivo de construir un clima organizacional adecuado.

Cooperación. Representa cómo los individuos trabajan juntos y se apoyan mutuamente en la ejecución de tareas para lograr las metas de la organización.

Estándares. Refleja la percepción de los colaboradores sobre el énfasis de la organización en alcanzar ciertos patrones o estándares, sin que esto signifique un esfuerzo exagerado.

Conflicto. Es un elemento que puede generar desavenencias entre los individuos, a menudo por motivos no relacionados con el trabajo.

Identidad. Se refiere al sentido de pertenencia y orgullo que sienten los individuos por trabajar en la organización y ser parte de ella, alineando sus metas personales con las organizacionales.

Para Mendez (2006) se consideran dimensiones del clima organizacional:

Estructura. El incremento de los resultados en el desempeño laboral se logra con la definición de objetivos, normas y política que direccionan la conducta del trabajador.

Liderazgo. Cuando la motivación hacia mayores desempeños genera el logro de los objetivos de la organización evidenciado en capacidad de dirección, la satisfacción de necesidades, la toma de decisión, el empleo de la persuasión antes de la sanción en la mejora del desempeño.

Responsabilidad. Se muestra con el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas y tareas encomendadas.

Resultados y recompensas. Cuando se logra un personal motivado al cumplimiento de sus funciones que permite el logro de las metas y objetivos, posibilita el reconocimiento y la compensación.

Comunicación. El conocimiento de la estructura organizacional, los objetivos, niveles de desempeño, procesos, socializados con el empleo de formas y vías comunicacionales que favorezcan la interacción.

Relaciones. Simplifica el intercambio con el público, entre los líderes, los que ejercen el control y la gerencia, lo que posibilita la colaboración.

Apoyo y cooperación. Los directivos juegan un papel crucial al colaborar y capacitar a los colaboradores, mejorando su desempeño y facilitando el logro de los objetivos en un ambiente de confianza y con una buena percepción hacia la organización.

Conflictos. Surgen cuando hay diferencias en perspectivas y acciones entre los colaboradores, lo cual puede generar tensiones en el equipo.

Obstáculos. Se refiere a la inspección y mantenimiento de una comunicación efectiva y relaciones interpersonales saludables entre diferentes niveles de reporte, con el objetivo de prevenir conflictos u obstáculos que impidan el cumplimiento de los objetivos.

Control. Evalúa el cumplimiento de las labores, funciones y estándares establecidos, asegurando que todo se realice de acuerdo a las expectativas.

Toma de decisión. Es una responsabilidad de la dirección, quienes deben procurar elegir decisiones que sean beneficiosas y acertadas para la organización.

Riesgo. Consiste en plantear retos que motiven a los colaboradores a ser creativos, innovadores y responsables, con el fin de alcanzar mayores resultados y reconocimientos.

A partir del estudio de los autores analizados Antequera et al. (2022) consideran las dimensiones emergentes de clima organizacional:

Estructura: Refleja la percepción de los individuos sobre la autoridad y estructura organizacional, incluyendo los niveles jerárquicos, políticas, normas y vínculos entre las distintas dependencias de la organización.

Liderazgo: Es la capacidad de instruir y guiar a los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos, utilizando habilidades de persuasión y estrategias de motivación.

Objetivos: Establecer metas claras y alcanzables motiva al equipo y fomenta la competitividad, asegurando que los propósitos sean realistas y alcanzables.

Motivación: Representa la percepción de los colaboradores sobre las estrategias y herramientas de motivación, evaluando si satisfacen sus necesidades y mejoran el desempeño, el logro de objetivos y el sentido de pertenencia.

Comunicación: Enfatiza la importancia del diálogo entre líder y colaborador, así como la interacción efectiva entre los diferentes niveles y áreas de la organización.

Relaciones: Refleja la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la organización, destacando las interacciones entre líder y colaborador, así como entre colaboradores.

Control: Implica la gestión y supervisión necesarias para cumplir con indicadores y metas, sin limitar las acciones y la autonomía de los individuos.

Identidad: Se refiere al compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores, indicando qué tan comprometidos están con los objetivos de la empresa y cuán orgullosos se sienten de formar parte de ella.

A partir de los argumentos expuestos respecto a las dimensiones del clima laboral de los autores antes mencionados se puede corroborar que el 100% considera relevante la estructura de la organización y las relaciones interpersonales, el 75% la comunicación y el 50% la motivación, el reconocimiento y la promoción. Cabe destacar que los autores aunque implícitamente lo reconocen no valoran la repercusión de la dimensión psicosocial en el clima laboral. Para ver un resumen de lo planteado por los autores al respecto ver **Anexo 3**.

En la presente investigación teniendo en cuenta los estudios señalados se consideran dimensiones del clima laboral u organizacional, las siguientes:

Estructura organizacional. Blanco et al. (2019), Concha (2008), Cruz (2016), Minsal & Pérez (2007), (Díaz, s/f) valoran que la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan. Se diseña con el fin de minimizar las influencias de los individuos sobre la organización, con una clara unidad de mando y dirección, definición de las responsabilidades y precisión en la toma de decisiones apoyada en un sistema eficiente de selección y entrenamiento gerencial. Consideran que debe contener quién realizará cuáles tareas y quién será responsable de qué resultados, para eliminar los obstáculos al desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos y estrategias organizacionales. Comprende además, la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en una organización, así como las relaciones entre los gerentes y entre los empleados. Los departamentos de una organización pueden estructurarse formalmente en tres formas básicas: por función, por producto/mercadeo o en forma de matriz; pero si la organización es por funciones entonces reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se denominan funciones. Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea. Este tipo de estructura la emplean esencialmente las pequeñas empresas que ofrecen una línea limitada de productos porque posibilita aprovechar con eficiencia los recursos especializados. Facilita considerablemente la supervisión porque cada gerente sólo debe ser experto en un área limitada de conocimientos y habilidades. Además, facilita el movimiento de los conocimientos y habilidades especializadas para su uso en los

puntos donde más se necesitan. Por otra parte agregan que la estructura organizativa debe reflejar los objetivos y los planes de la organización o empresa, se representa mediante organigramas: muestran la estructura formal de la organización, indicando quién es responsable de cada tarea, pero sin captar las relaciones interpersonales que constituyen la estructura informal de la organización

Comunicación interna. Varios autores destacan la importancia de la comunicación en las estructuras organizacionales entre los que se señalan Rivera et al. (2005), Martín & García (2014), Achilli & Navarro (2021), Reig (2010) en especial Fajardo & Nivia, (2016) que hacen un estudio de la comunicación interna en una organización y consideran que es más que un modelo de información y de flujos de comunicación, o de un carácter sólo mediático. Es un modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización que se presenta al interior entre la interacción humana y la organización. Se caracteriza por ser inteligible de tal forma que motive, implique, estimule y eficaz en sí misma, orientada a la calidad. Transmite la cultura de la organización su misión, visión y valores. Crea relaciones eficientes entre los distintos públicos, grupos o equipos de las empresas, logrando así aproximarse a uno de los retos de la comunicación interna que es la generación de valor colaborando en la cadena de valor de las compañías. Podemos concluir que la comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los diferentes rangos de dirección hasta llegar a todos los empleados. Busca contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; logrando fortalecer la cultura y propiciar un adecuado clima organizacional al incrementar la motivación y la productividad. Con el fin alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones, haciendo las cosas cada vez mejor al menor coste posible. Por su parte Favaro, (s/f) considera que comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental.

Relaciones interpersonales. Jaramillo (2020) considera las relaciones interpersonales como el proceso de socialización, que permite establecer relaciones en los diferentes contextos y espacios, donde se suceden situaciones ante las que se encuentra el ser humano que son influyentes en el desarrollo de cada persona. Méndez & Ryszard (2005) plantean que se obtienen por las experiencias culturales y sociales que experimenta la persona y de acuerdo a ellas hace una reestructuración de los mecanismos de socialización para adaptarse a los diversos escenarios de vida. Tafur et al. (2021) por su parte valora las relaciones interpersonales

como actitudes y conductas del ser humano que determina su desarrollo y vida en la sociedad, incluyen un conjunto de interacciones tanto verbales como no verbales que permiten la convivencia con el otro. Plantea además que estas relaciones son el conjunto de la coordinación y control de acciones junto con emociones, que se manifiesta en un lenguaje corporal por medio de sentimientos y acciones que vienen desde el inconsciente de cada individuo, también, son estados privados que intervienen en el desarrollo del ser humano y la construcción personal del ser en relación con los demás actores de la sociedad.

En el ámbito laboral, "las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral" (Martínez, 2010 p. 32). La construcción de relaciones interpersonales constituye un gran desafío dadas las características complejas de incertidumbre y cambio existentes en las organizaciones así como las diferencias individuales de las personas que forman la organización en relación a su contexto de procedencia, a sus características personales e ideológicas, entre otras. Todo ello hace que, para algunas personas, el establecer vínculos con otras resulte difícil o, en su defecto, estos sean poco duraderos. Para Albarrán (2015) las relaciones interpersonales "son un conjunto de discernimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del conocimiento humano dentro de las organizaciones. Estos son indispensables para lograr las metas organizacionales, pues -mediante los contactos que establezcan entre sí las personas- se procura la satisfacción de las necesidades de contacto social y solo la persona satisfecha colabora eficazmente con los objetivos planteados (p. 35).

Y acota Ramírez (2019) que en el establecimiento de relaciones interpersonales laborales juegan un papel importante la implicación y la cohesión de los miembros de la organización, así como el apoyo de los directivos al personal que se encuentra a su cargo. El aislamiento y la desconfianza traen como consecuencia la "disminución de la cohesión social y del interés colectivo" (p. 11). Sin embargo, Paredes (2017) las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización. Con ello se puede decir que el bienestar laboral tiene un valor importante en todas las organizaciones, pues es en la empresa, en donde el colaborador pasa la mayor parte de su tiempo, intentando compensar necesidades, principalmente, económicas, personales y sociales, las cuales le posibilitan optimizar sus condiciones de vida,

las de su familia y la comunidad en general, aportando hacia su desarrollo integral, teniendo en cuenta sus necesidades sociales, psicológicas y biológicas, realizándose por medio de recompensas físicas o simbólicas y no solo salariales. Y concluye que las relaciones interpersonales son imprescindibles para alcanzar las metas o logros organizacionales, ya que mediante el contacto social que tengan los colaboradores, estos podrán satisfacer algunas necesidades para conseguir los objetivos planteados. Igualmente, la interacción que mantienen las relaciones interpersonales está determinada por la comunicación, el contacto y el trato que se puede construir entre los colaboradores, en diferentes espacios y tiempos. Las relaciones entre colaboradores dependen de las posibilidades de comunicación interpersonal durante el tiempo de trabajo, para el bienestar del colaborador; éstas deben tender a favorecer el contacto, reducir el aislamiento del personal en su puesto y permitir la ejecución de un trabajo en grupo. Los principales procesos sociales que actúan en las relaciones interpersonales son el conflicto, la comunicación y el liderazgo.

Reconocimiento y promoción. Guillén (2018) considera que "el núcleo básico de cualquier sistema organizacional lo constituye la relación existente entre persona y organización. La cooperación y la contribución de las personas en el desempeño de sus roles al interior de la organización es la que le permite a esta su desarrollo y los progresos que la llevan a alcanzar sus objetivos. Persona y organización se encuentran en una constante interacción que se fundamenta en una expectativa recíproca entre individuo y organización respecto del desempeño esperado y la retribución que se obtendrá a cambio" (p. 10). De acuerdo con lo anterior, el reconocimiento al interior de las organizaciones constituye una variable que tiene implicaciones claras sobre el comportamiento de los trabajadores ya que el mejor desempeño de estos se relaciona con un sentir de satisfacción y de cumplimiento de los objetivos laborales, por lo que es importante que los miembros de una organización se desenvuelvan en un ambiente psicológico en el que puedan desarrollar un sentido de pertenencia y que les resulte motivante. En este sentido, implementar sistemas que fomenten el reconocimiento al interior de las organizaciones reviste suma importancia porque supone crear mecanismos que incentivan las actitudes positivas de los empleados en la organización, lo que redunda, en última instancia, en una mejora del desempeño organizacional.

Por otra parte Hinestroza (2010) considera que aparejado al reconocimiento debe ir un sistema integrado en gestión de recursos humanos que incorpora prácticas que permiten seleccionar, contratar y retener a las personas más adecuadas para la organización. En este contexto, Gómez

et al. (2008) consideran que la promoción de personal se constituye en un proceso mediante el cual un empleado accede a una posición mejor remunerada, con mayor responsabilidad y mayor jerarquía en la organización. En las organizaciones, las decisiones de promoción de personal se toman en el marco de sistemas de promoción formal o informal. Los sistemas formales de promoción se caracterizan porque han sido desarrollados y formalizados a partir de una clara definición de trayectorias profesionales por parte de la organización; en contraste, los sistemas informales de promoción de personal no emplean criterios preestablecidos, se caracterizan por ser manejados con unas bases ad hoc y, debido a la ausencia de un procedimiento sistemático y estructurado, cada caso de promoción se analiza y decide de manera aislada.

Motivación y satisfacción. Giacomozzi et al. (2008) consideran que cuando se cuenta con personal motivado existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico de la organización. En tanto Hernández (2013) plantea que la satisfacción laboral es producto de la valoración de los resultados de la experiencia en el trabajo, con referencia a las expectativas del colaborador; es el estado de bienestar en el centro de trabajo, el cual se configura por las interacciones del colaborador con su ambiente laboral. De la misma forma, Dávila & Agüero (2021) valoran que de ello resulta una mano de obra de mayor calidad, comprometida y orientada hacia una mejor organización. La motivación define y describe las fuerzas dentro de los individuos que pueden determinar el nivel, la persistencia y la dirección del esfuerzo que demuestran en el trabajo. Según Martinez & Tello (2022) la motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de encontrar los objetivos empresariales, ya que posibilita engranar con los objetivos planteados, sujeta a factores del desarrollo de la personalidad, su sistema de creencias y su constructo cognitivo y la satisfacción laboral como un conjunto de emociones tanto como positivas y negativas que tiene el colaborador en el trabajo, generando distintos factores particulares conectados con las labores que se realiza con las condiciones con que se efectúa.

Dimensión Psicosocial. Las condiciones en que el trabajo se realiza varían con el tiempo, consecuentemente a las transformaciones socio-económicas y particularmente en los modos de producción. La perspectiva amplia y renovadora de condiciones y medio ambiente de trabajo que incluyen aspectos como el nivel de empleo, el salario, las formas de contratación, el acceso a la seguridad social, y la seguridad e higiene laboral. Pero además, el contenido y la organización del trabajo, y las características de los modelos productivos a escala macro social, son determinantes fundamentales de la carga global a la que está expuesta el colectivo de

trabajadores en cada actividad. Sus componentes incluyen la carga física, mental, psíquica y social (Suarez, 2015).

La dimensión psicosocial son las condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial los restantes.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Materiales

La presente investigación se desarrolló en el Cuerpo de Bomberos de Ambato (CBA) a una población de 170 trabajadores de la cual se estudió una muestra de 116, donde 90 son del sexo masculino y 26 del femenino.

2.1.1. Valores organizacionales

Para recolectar los datos relacionados con la variable Valores Organizacionales se aplicó el cuestionario elaborado por el autor a partir de lo propuesto por Arízaga (2019). La encuesta incluyó la medición de las variables edad, sexo y estado civil; la primera en escala ordinal y el resto con escala nominal. Luego 6 items con los valores organizacionales de la empresa para determinar la preponderancia de los mismos y mediante una pregunta verificar la presencia de otros valores que favorezca el logro de los objetivos, misión y visión de la institución. Las alternativas del instrumento responden a una escala de Likert de 5 puntos, nominando desde los valores positivos a los negativos, en la que 5 como meta es Siempre y el 1 se asigna a Nunca. La interpretación permitió determinar los valores que rigen la organización y sustentan la actuación de los servidores públicos. Se tuvo en cuenta que los valores estuvieran presentes en la orientación de las metas de la entidad, cuando la evaluación dada al indicador por el encuestado, fuera Siempre y Casi siempre, en una proporción mayor del 75%.

2.1.2. Clima Laboral

Se aplicó el cuestionario elaborado por el autor, a partir del instrumento, para medir Clima Organizacional propuesto por Ortiz & Cruz (2008) y consta de 26 ítems. Estos cuestionarios fueron validados por expertos.

Teniendo en cuenta que la variable clima laboral es una variable cualitativa, los datos aportados se evalúan mediante la escala de Likert. Matas (2018) refiere que la escala Likert es una progresión psicométrica empleada para medir actitudes, de ahí la preferencia de su empleo por las ciencias sociales. Cuenta con 26 ítems estructurados en 7 dimensiones: estructura organizacional, comunicación interna, relaciones interpersonales, reconocimiento y promoción, motivación y satisfacción, dimensión psicosocial, cultura organizacional. Las dimensiones se elaboraron a partir de los presupuestos dados por Likert (1968), Litwin y Stringer (1968), Méndez (2006) y Antequera et al. (2022).

En el procesamiento de la información recopilada con los instrumentos se utilizó una hoja de cálculo Excel para promediar la selección en una escala de 5 hasta 1, donde: 5 es Siempre, 4 es Casi Siempre, 3 es A Veces, 2 es Casi nunca y 1 es Nunca. Ello permitió, a su vez, determinar las proporciones por dimensión y evaluarla según los rangos porcentuales de la calificación en: de [0,60), Deficiente, [60,70) Regular, [70,80) Bueno, [80,90) Muy bueno, [90,100] Excelente y en correspondencia se declara las acciones para fomentar un buen clima laboral en los espacios de trabajo.

2.1.3 Definición operacional de las variables

Variable 1: Valores organizacionales

Definición conceptual: Concepciones éticas en las cuales se sustenta la gestión de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. Valores que al ser asumidos por los trabajadores sustentan la gestión empresarial (Carrero, 2019). Entendidos como el marco de referencia que inspira que hacer y orienta el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional (Cuerpo de Bomberos de Ambato, 2020).

Definición operacional: Para la evaluación de esta variable se aplica el cuestionario elaborado por el autor a partir de lo propuesto y validado por Arízaga (2019) la dimensión se corresponde con la propia variable. Los principios éticos seleccionados, mediante los cuales se observa la variable, constituyen los 6 indicadores a tener en cuenta correspondientes con los valores organizacionales del CBA.

Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual: Conjunto de percepciones, basadas en emociones, que experimentan los individuos en un entorno laboral determinado (González et al., 2021). Percepción que tienen los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato de su ambiente de trabajo.

Definición operacional: Para medir la variable Clima Laboral se aplicará el cuestionario de Clima laboral elaborado por el autor a partir de lo plantado por los autores (Angarita, 2014; Cota, 2017; Duran, 2011; García, 2011; Placencia, 2013; Puentes et al., 2020; Vega et al., 2012; Vela et al., 2016). Al ser la variable cualitativa, se aplicó la escala de Líkert. Los datos obtenidos se analizaron teniendo en cuenta la proporción que representan, mediante el cálculo porcentual.

Tabla 1: Escala de medición de las variables

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Escala de medición**
Valores organizacionales	Se corresponden con la variable	Abnegación Disciplina Honestidad Lealtad Respeto Solidaridad	Ordinal
Clima laboral	Estructura organizacional	Los valores organizacionales influyen en el clima laboral. Me siento parte importante de la institución. Entiendo como el trabajo que desarrollo se relaciona con los objetivos de la organización. Conozco los riesgos que podría tener en el área en que trabajo. Considero que el clima laboral es adecuado para el cumplimiento de mis objetivos funcionales.	Ordinal
	Comunicación interna	Recibo información general sobre los proyectos y planes de la organización y área a la que pertenezco. Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito.	

		Mi superior sabe escuchar y aceptar mis sugerencias. La institución reconoce mis logros alcanzados. Existe buena comunicación entre jefes, compañeros y subordinados.	
	Relaciones interpersonales	Mis compañeros me brindan ayuda cuando lo necesito. Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la institución.	
	Reconocimiento y promoción	Mi trabajo es evaluado en forma justa. Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección general. Tengo posibilidades de desarrollo profesional. Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo.	
	Motivación y satisfacción	Estoy satisfecho con los beneficios que me proporciona la institución según la ley (seguro, retiro, vacaciones) Tengo sentido de pertenencia a la institución Considero que mi trabajo está bien remunerado. Los incentivos que otorga la institución me motivan a tener una mejor actitud en el trabajo. Conozco mis obligaciones y derechos	

		como trabajador. Estoy satisfecho con mis funciones y responsabilidades en mi puesto de trabajo.	
	Dimensión Psicosocial	He sido víctima de acoso o maltrato laboral, sexual o psicológico (por sexo, raza, edad). En mi departamento he presenciado que algún compañero ha sido víctima de acoso o maltrato laboral, sexual o psicológico.	
	Cultura Organizacional	En la institución en la que trabajo se aplican procesos para mejorar permanentemente el clima laboral. Estoy satisfecho con el ambiente de trabajo en esta institución.	

Nota: Elaborado por Samuel Orozco

La operacionalización de las dos variables consideradas en el estudio (clima laboral y valores organizacionales) se detalla en el Anexo 3.

2.2. Métodos

2.2.1. Enfoque de la investigación

En la presente investigación prevalece el método cuantitativo, por cuanto los análisis realizados se avienen a los criterios de Hernández et al. (2014) al considerar que, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. La recolección de los datos se fundamenta en la medición de variables o conceptos contenidos en las hipótesis, para lo que se utilizan procedimientos estandarizados y aceptados por expertos que validan tales procedimientos.

Los datos producto de mediciones, se representan mediante números y se analizan con métodos estadísticos. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una

explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente. Al final, con los estudios cuantitativos se confirman y predicen los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. En la investigación se empleó la encuesta como técnica e instrumento para la recolección de los datos relacionados con las variables objeto de estudio. Los cuestionarios seleccionados han sido validados en la práctica investigativa.

Los datos relacionados con las dos variables de estudio, valores de organizacionales y el clima organizacional, se analizaron empleando técnicas estadísticas. De acuerdo con Sánchez (2019) "El enfoque cuantitativo puede medir fenómenos sociales a las que se les puede asignar un número, y a la vez se pueden emplear técnicas estadísticas para estudiar los datos recabados" (p. 104).

2.2.2 Tipo de investigación

Con el propósito de obtener los datos iniciales que nos proporcionen la información sobre la problemática existente en el Cuerpo de Bomberos de Ambato (CBA), relacionada con el clima laboral o clima organizacional y los valores organizacionales, se aplicaron las siguientes modalidades de investigación:

Bibliográfica documental

Para el estudio de los conceptos valores organizacionales y clima laboral se realizó un estudio documental de fuentes bibliográficas confiables. Ello permitió obtener información que evidencien el estado actual de la indagación científica sobre el tema propuesto (Gómez et al., 2014). La información obtenida fundamentó a los hallazgos investigativos que se obtuvieron sobre los valores organizacionales y el clima laboral en el Cuerpo de Bomberos de Ambato.

Investigación de campo

Esta investigación también es de campo pues se basa en el análisis de la problemática real que presenta el clima laboral en el Cuerpo de Bomberos de Ambato. El propósito de esta modalidad de investigación se encamina a la descripción e interpretación de los factores que influyen en el fenómeno estudio, y a la búsqueda de relaciones de causa y efecto. (Guzmán, 2019)

2.2.3. Nivel de investigación

Correlacional

Se desarrolló una investigación correlacional, con el fin de valorar la relación existente entre

las variables valores organizacionales y clima laboral. Este nivel de la investigación permitió establecer la asociación existente entre las variables o conceptos que se estudian (Gómez et al., 2014). En el caso del estudio de los valores organizacionales y el clima laboral, existe una relación directa entre ambos, pues se considera que el clima laboral refleja los valores que rigen las metas de la organización.

2.2.4. Métodos de investigación

Analítico – Sintético

Como su nombre lo indica, el método estudia mediante el análisis el comportamiento de cada parte y la síntesis permitió descubrir relaciones y características mediante la unión o combinación de las partes (Rodríguez & Pérez, 2017). Este método permitió en esta investigación el análisis de la información teórica obtenida sobre las variables clima organizacional y valores organizacionales. Además de organizar los datos obtenidos, estableciendo la relación entre las variables declaradas.

Hipotético – Deductivo

Hernández et al. (2014) plantean que mediante la aplicación del método hipotético-deductivo se puede comprender el funcionamiento y planteamiento de afirmaciones referentes a la hipótesis, además de verificarla deductivamente. Su aplicación requiere de la observación del objeto sobre el que recae el estudio; con posterioridad se planteó la hipótesis a partir de la deducción de los efectos y la comprobación de su veracidad.

El empleo de este método en la investigación permitió correlacionar las variables valores organizacionales y clima laboral, aceptando la hipótesis planteada sobre el modo en que se expresan los valores organizacionales en el clima laboral existente en el CBA.

2.2.5. Medición

Existe una definición clásica, referenciada por muchos autores, que afirma que medir significa "asignar números, símbolos o valores a las propiedades de los objetos o eventos de acuerdo con reglas" (Stevens, 1951, citado por Hernández et al., 2014 p. 199). Para la evaluación de los datos recopilados mediante la aplicación de las encuestas sobre los valores organizacionales y el clima laboral, y el análisis de la información estadística acumulada, se aplicó el cálculo porcentual y la estadística descriptiva.

2.2.6. Población y Muestra

En esa entidad laboran 170 servidores públicos. El total de los servidores públicos de esa entidad es la población objeto de estudio (N=170).

Debido a que la población objeto de investigación consta de unidades de observación mayor a 100 personas, se determinó una muestra aleatoria simple probabilística. Se tiene en cuenta para ello que la muestra sea un subconjunto representativo o subconjunto de la población entre quienes se desarrolló el proceso de investigación, y a quienes se aplicó los instrumentos para la recolección de datos (López, 2004).

Para el cálculo de la muestra, a partir del consentimiento informado del Cuerpo de Bomberos de Ambato, se tuvo en cuenta lo referido en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 del Ministerio del Trabajo de la República del Ecuador, en el que se plantea, como requisito metodológico, que en la medición del clima laboral se debe tener un 80% de participación. Por tanto, la muestra objeto de estudio fue de 116 servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato (n=116) (Acuerdo Ministerial MDT 0138, 2018).

2.2.7. Hipótesis

H_1: Los valores organizacionales influyen en el clima laboral de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato (CBA).

H_0: Los valores organizacionales no influyen en el clima laboral de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato (CBA).

En esta hipótesis, valores organizacionales es la variable independiente y clima laboral es la variable dependiente.

La variable Clima laboral, es cualitativa ordinal, su medición se realizará empleando una escala ordinal. Ello permitirá la representación de la variable y su calificación como positiva o negativa.

2.2.8. Verificación de la hipótesis

Para establecer la relación entre valores organizacionales y clima laboral, se determinó el coeficiente Rho de Spearman, simbolizado como rs, según Hernández et al. (2014). El rs es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), como en la presente investigación, de tal modo que los casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Es un coeficiente para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert, por aquellos investigadores que las consideran ordinales. Esta afirmación justifica

la correlación de las variables ordinales, valores organizacionales y clima laboral con una significación de $p<0.05$. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. En la presente investigación, se realizó una evaluación ordinal de las variables valores organizacionales y clima laboral. Para dicho análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS 29.0.10.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

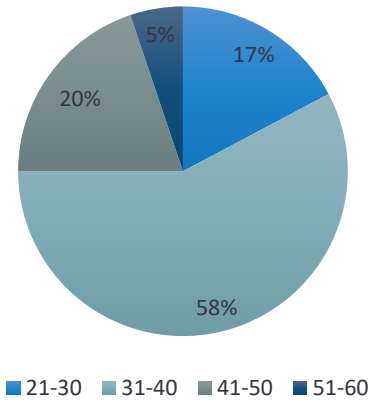
3.1. Valores organizacionales

La Tabla 2 y la Figura 1 representan, respectivamente la frecuencia y la proporción de la edad por rango. La edad promedio es de 36 años y la clase modal de 31-40 años donde se encuentra el 58% de la muestra, entre los cuales están distribuidos servidores del personal operativo y administrativo del CBA.

Tabla 2: Frecuencia de la edad por rango

Clase	Frecuencia	%
21-30	20	17
31-40	67	58
41-50	23	20
51-60	6	5

Figura 1. Representa la proporción de la edad por rango



Nota: Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

El trabajo constituye uno de los factores básicos para la construcción de las sociedades actuales, es por ello, que, a nivel individual, se plantea que el empleo es mucho más que una fuente regular de ingresos, ya que confiere estatus social, construye espacios de influencia y marca los ritmos de vida. Adicionalmente, a través del empleo se establecen los nexos necesarios que permiten participar activamente a los individuos en la vida social, económica y política de un determinado país. (Esquenazi & Rosales, 2017, p.168)

Se destaca que el porcentaje de jóvenes es alto, con un 58%. Este comportamiento contrasta con la situación en América Latina donde, según Ortega (2016) en América Latina se manifiestan importantes diferencias de uno a otro país en cuanto a la situación ocupacional y las posibilidades de inserción real de los jóvenes. Aspectos que atentan contra la incorporación de los jóvenes a la actividad laboral es el desempleo, la realización de actividades laborales por debajo de su formación o capacidad profesional, las precarias condiciones que en ocasiones se

desempeñan evidencian su rezago respecto a otros segmentos de la población. Actuales cambios estructurales favorecen la inserción de los jóvenes en las actividades laborales dada la situación demográfica, por otra parte, el aumento del nivel educativo y las nuevas perspectivas laborales favorecen la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo.

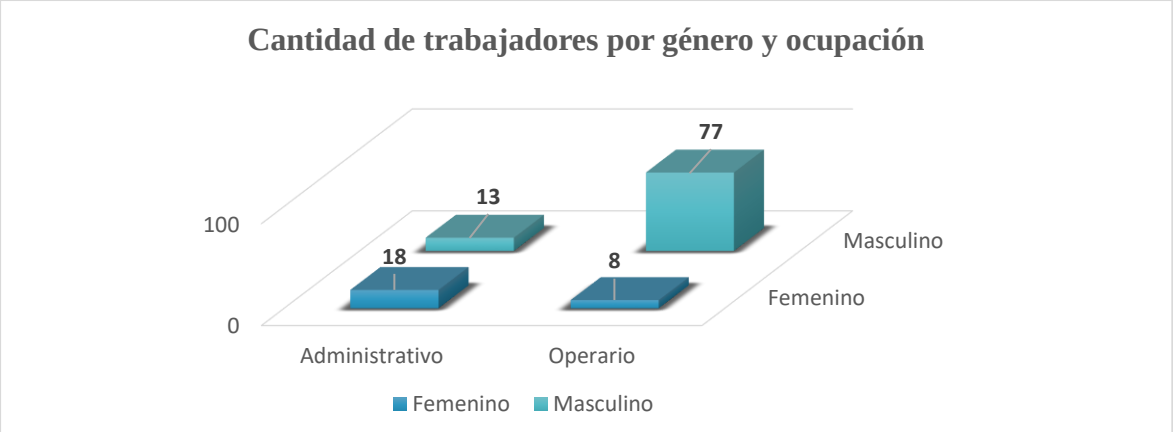
En la Tabla 3 y en la Figura 2 se exponen la cantidad de trabajadores por género y ocupación, administrativo y operario:

Tabla 3: Cantidad de trabajadores por género y ocupación

Sexo/ Ocupación	Administrativo	Operario
Femenino	18	8
Masculino	13	77

Nota: Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Figura 2: Cantidad de trabajadores por género y ocupación.



Nota: Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En el CBA de los 116 encuestados 31 son del área administrativa y 85 operarios. De ellos en el área administrativa predomina el sexo femenino en un 58% respecto al 16% del sexo masculino. Sin embargo en el área operativa es significativamente alto la presencia masculina de 85 operarios le corresponde el 90% mientras que la presencia femenina es del 10%. Aunque

en el área administrativa existe mejores indicadores de género no constituye una representación que destaque cambios en el comportamiento patriarcal que equipare las oportunidades laborales de la mujer. Morales (2012) considera que entender las posiciones de género como relaciones de poder, modula la distribución del dominio simbólico en la sociedad. Se muestra en este sentido que en Chile la organización bomberil está integrada en su mayoría por hombres y la incorporación de la mujer solo muestra una transformación de espacios físicos para lo cual pueda desempeñarse, no así en el aspecto cultural de aceptación y promoción de la identidad femenina en un cuerpo de bomberos.

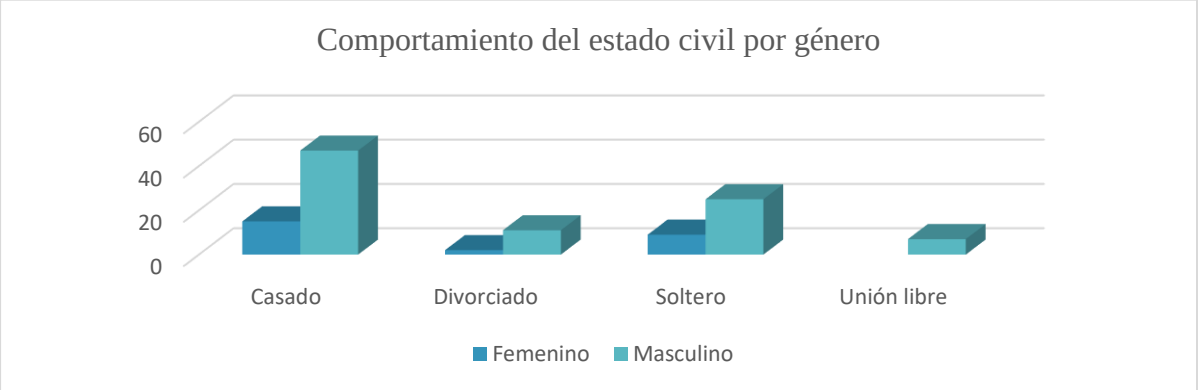
En la Tabla 4 y Figura 3 expresa el comportamiento del estado civil por género

Tabla 4: Comportamiento del estado civil por género

Sexo/Estado civil	Casado	Divorciado	Soltero	Unión libre
Femenino	15	2	9	
Masculino	47	11	25	7

Nota: Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Figura 3: Comportamiento del estado civil por género



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Tabla 4 y Figura 3 se expone el estado civil de los trabajadores del CBA, donde el 57% de las mujeres y el 52% de los hombres están casados, el 7% de las féminas y el 12% del sexo masculino están divorciados; así como el 34% de las mujeres y el 27% de los hombres están solteros y solo el 7% del sexo masculino tiene unión libre. Se observa una similitud en el comportamiento de estado civil en ambos sexos por lo que se puede inferir que no es una limitante para el desempeño laboral en el CBA.

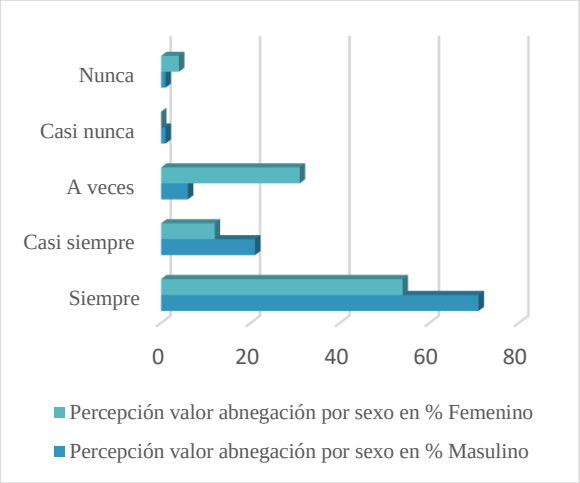
Meléndez (2015) citado por Ledesma (2023) considera que los valores vienen a ser esas orientaciones que guían la conducta en busca de la realización personal, tienen la función de sustentar las acciones, contribuyen a la formulación de metas y objetivos, ayudan a elegir opciones en base a los intereses propios, sentimientos y convicciones. Es decir, los valores son actitudes y conductas, valorando actitud como la disposición de actuar en cualquier momento; y conducta, al orden y disciplina para conducirse en cualquier circunstancia.

En la Tabla 4 y la Figura 3 se evidencian las alternativas de selección del valor abnegación por sexo en frecuencia y porcentaje, con un resultado entre el sexo masculino y femenino de 64 y 14, en la opción Siempre que representa el 71% y 51% respectivamente. De igual manera hombre y mujeres seleccionaron Casi Siempre entre 16 y 3 para un 54% y 12% respectivamente. Con estos indicadores se determina que el 86% seleccionaron entre Siempre y Casi Siempre por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida el valor abnegación está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores. Ello se asocia a que el Cuerpo de Bomberos es una fuerza de protección para la ciudadanía de un país, que por su rol y función, reviste vital importancia para la comunidad.

Tabla 5. Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Abnegación

		Frecuencia	
COD	Alternativa/Sexo	Masculino	Femenino
5	Siempre	64	14
4	Casi siempre	19	3
3	A veces	5	8
2	Casi nunca	1	0
1	Nunca	1	1

Figura 4. Percepción del valor abnegación por sexo en %



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

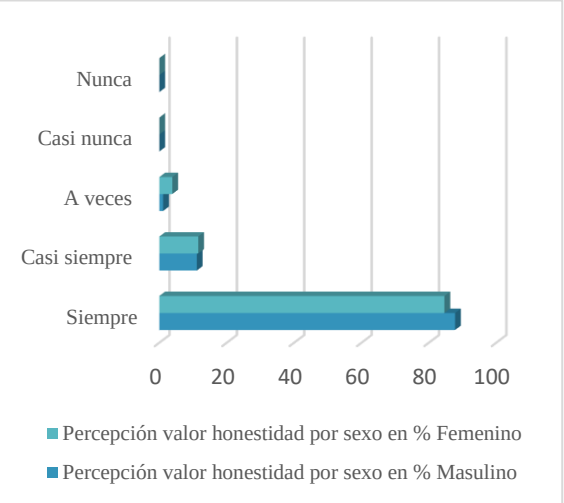
El valor disciplina, según Martínez (2020), es el conjunto de mecanismos, dispositivos, normas y recursos que se anticipan como susceptibles de activarse en una organización a fin de garantizar que el personal respete las normas, que alcance los estándares de desempeño y rendimiento y que mantenga un mínimo de implicación en el trabajo. Castillo (s/f) considera que la disciplina laboral es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes.

En la Tabla 6 y Figura 5 el comportamiento de la frecuencia por sexo del valor disciplina y la proporción, en porciento, muestra un resultado entre el sexo masculino y femenino con una frecuencia de 72 y 20 en la categoría Siempre y 16 y 4 en la categoría Casi Siempre, respectivamente. Lo anterior representa un 80% y 77% para la primera categoría y 18% y 15% para la segunda, lo que representa un criterio de selección del 96% de las categorías antes mencionadas, por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida, el valor disciplina está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores.

Tabla 6: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Disciplina

COD	Alternativa/Sexo	Frecuencia	
		Masculino	Femenino
5	Siempre	72	20
4	Casi siempre	16	4
3	A veces	2	2
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0

Figura 5: Percepción del valor disciplina por sexo en %



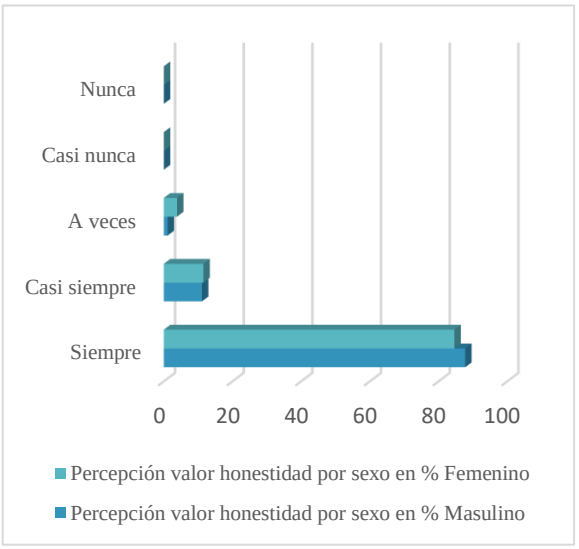
Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Tabla 7 y Figura 6 el comportamiento de la frecuencia por sexo del valor honestidad y la proporción, en porciento, muestra un resultado entre el sexo masculino y femenino con una frecuencia de 79 y 22 en la categoría Siempre y 10 y 3 en la categoría Casi Siempre, respectivamente. Lo anterior representa un 88% y 85% para la primera categoría y 11% y 4% para la segunda, lo que representa un nivel de prevalencia del 98% de las categorías antes mencionadas, por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida, el valor honestidad está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores.

Tabla 7: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Honestidad

		Frecuencia	
COD	Alternativa/Sexo	Masculino	Femenino
5	Siempre	79	22
4	Casi siempre	10	3
3	A veces	1	1
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0

Figura 6: Percepción del valor honestidad por sexo en %



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Garzón et al. (2018), evalúan la importancia del valor honestidad en una empresa comercializadora de llantas y considera que para los trabajadores de esta Empresa, el ser honesto es tener muy claro el hacer el bien, sea en lo laboral, en lo personal, en lo familiar, es ser transparente, que con su comportamiento aporte al bien común y está visto como un don el cual debe estar presente en todo momento de la vida. De la misma forma lo considera Broun (2020) cuando plantea que si se actúa con honradez en el trabajo, la persona refleja su ética, procediendo acorde con las reglas institucionales. Los resultados de esta conducta son notorios, ya que la gente confía en las personas honestas, lo cual les da oportunidad de recibir proyectos o funciones, que les permiten desarrollarse, tanto a él mismo como a la institución en la que se desempeña.

Narvaez (2022) valora que la lealtad empresarial representa una de las piezas clave para el éxito de las mejores organizaciones, porque los empleados son capaces de comprometerse con los objetivos de la organización. Esto refiere a la capacidad de fomentar el compromiso de los empleados, su dedicación y fidelidad hacia la empresa y su crecimiento; ya que consideran que ser empleado de la organización es lo mejor para su propio desarrollo. Dichos empleados son fieles a los objetivos de la empresa, poseen fuertes sentimientos de cuidado, responsabilidad y vinculación, lo que hace que los empleados permanezcan en la organización. También tiende a animar a los empleados a hacer su mejor trabajo, aportar un mayor rendimiento laboral,

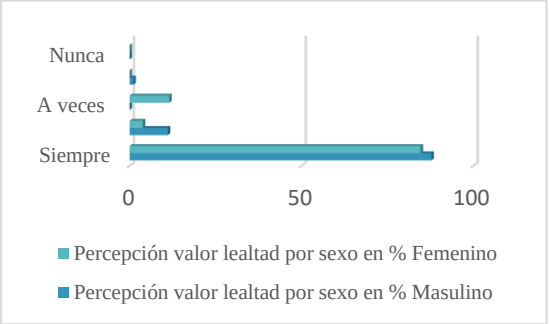
trabajar de forma productiva y eficiente, aumentar los resultados y alcanzar los objetivos; así como, hacer todo lo posible para que la empresa tenga éxito.

En la Tabla 8 y Figura 7 el comportamiento de la frecuencia por sexo del valor lealtad y la proporción, en porciento, muestra un resultado entre el sexo masculino y femenino con una frecuencia de 79 y 22 en la categoría Siempre y 10 y 1 en la categoría Casi Siempre, respectivamente. Lo anterior representa un 88% y 85% para la primera categoría y 14% y 4% para la segunda, lo que representa un nivel de prevalencia del 96% de las categorías antes mencionadas, por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida, el valor lealtad está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores.

Tabla 8: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Lealtad

		Frecuencia	
COD	Alternativa/Sexo	Masculino	Femenino
5	Siempre	79	22
4	Casi siempre	10	1
3	A veces	0	3
2	Casi nunca	1	0
1	Nunca	0	0

Figura 7: Percepción del valor lealtad por sexo en %



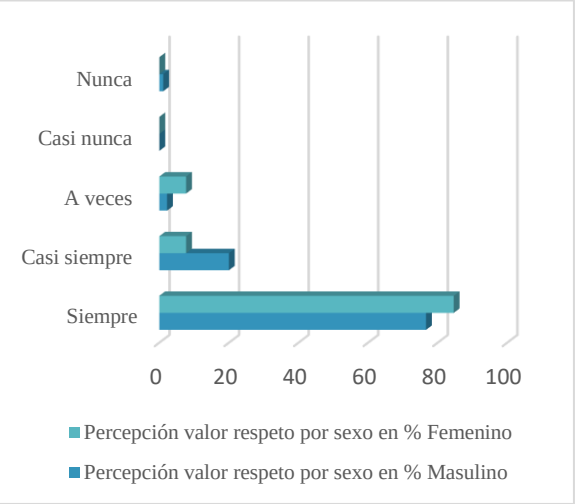
Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Tabla 9 y Figura 7 el comportamiento de la frecuencia por sexo del valor respeto y la proporción, en porciento, muestra un resultado entre el sexo masculino y femenino con una frecuencia de 69 y 22 en la categoría Siempre y 18 y 2 en la categoría Casi Siempre, respectivamente. Lo anterior representa un 77% y 85% para la primera categoría y 20% y 8% para la segunda, lo que representa un nivel de prevalencia del 95% de las categorías antes mencionadas, por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida, el valor respeto está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores.

Tabla 9: Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Respeto

		Frecuencia	
COD	Alternativa/Sexo	Masculino	Femenino
5	Siempre	69	22
4	Casi siempre	18	2
3	A veces	2	2
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	1	0

Figura 8: Percepción del valor respeto por sexo en %



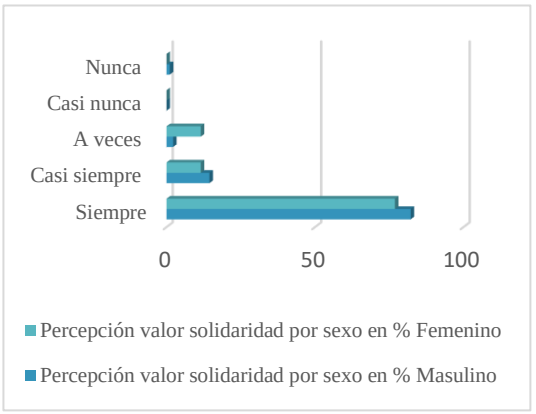
Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Tabla 10 y Figura 9 el comportamiento de la frecuencia por sexo del valor solidaridad y la proporción, en porciento, muestra un resultado entre el sexo masculino y femenino con una frecuencia de 69 y 22 en la categoría Siempre y 18 y 2 en la categoría Casi Siempre, respectivamente. Lo anterior representa un 77% y 85% para la primera categoría y 20% y 8% para la segunda, lo que representa un nivel de prevalencia del 95% de las categorías antes mencionadas, por lo que se pone de manifiesto que, a partir de la escala establecida, el valor solidaridad está presente en la orientación de las metas de la entidad y en el modo de actuación de los trabajadores.

Tabla 10. Comportamiento de la selección por sexo en el Valor Solidaridad

		Frecuencia	
COD	Alternativa/Sexo	Masculino	Femenino
5	Siempre	74	20
4	Casi siempre	13	3
3	A veces	2	3
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	1	0

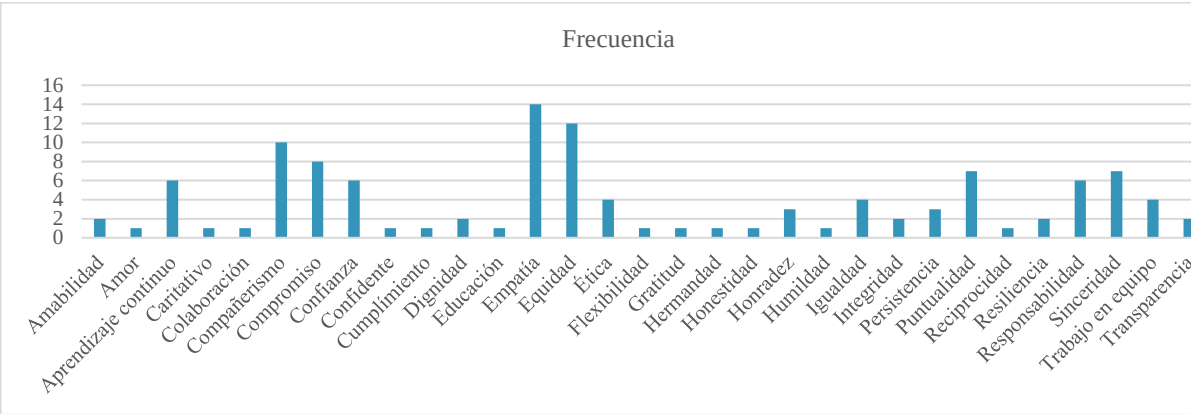
Figura 9. Percepción del valor solidaridad por sexo en %



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

La figura 10 muestra la frecuencia de selección de otros valores presentes en la institución además de los que se valoraron como parte de los organizacionales, entendidos como el marco de referencia que inspira qué hacer y orienta el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional (Cuerpo de Bomberos de Ambato, 2020).

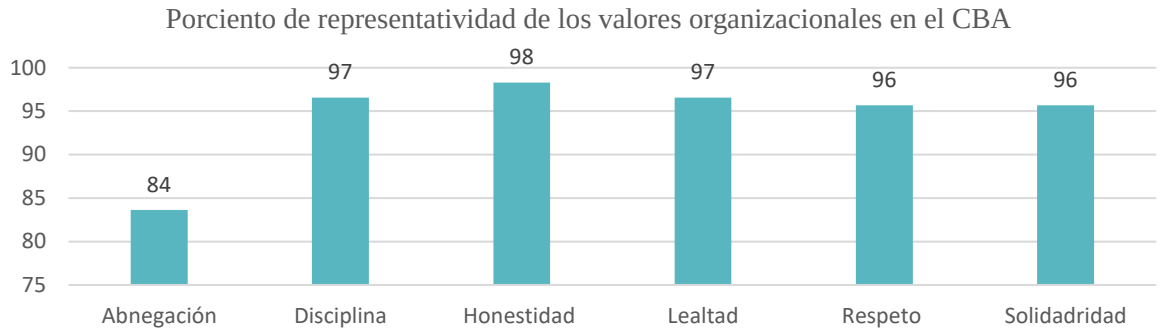
Figura 10: Frecuencia de selección de los valores presentes en la institución



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

A partir de los resultados obtenidos (Figura 11), se muestra que los valores organizacionales abnegación, disciplina, honestidad, lealtad, respeto y solidaridad, son los que prevalecen en la institución.

Figura 11: Presencia de los valores organizacionales en el CBA



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

3.2. Clima laboral

El clima laboral influye, de manera importante, en el desempeño de los empleados en tanto impacta en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los empleados a nivel individual; es el indicador que muestra, de forma más precisa, los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales. Cuando es positivo, genera beneficios tanto para los empleados como para la organización, mientras que cuando es negativo conduce a pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización incluso a la quiebra. El clima laboral está directamente relacionado con la eficacia y desempeño de los equipos de trabajo.

En la Tabla 11 se muestra el promedio de selección por dimensión, donde se aprecia que los promedios oscilan entre 3.81 hasta 4.50, en correspondencia la proporción se comportan entre el 76% y el 90% de cumplimiento de la meta.

Tabla 11: Promedio y porcentaje de selección por dimensión

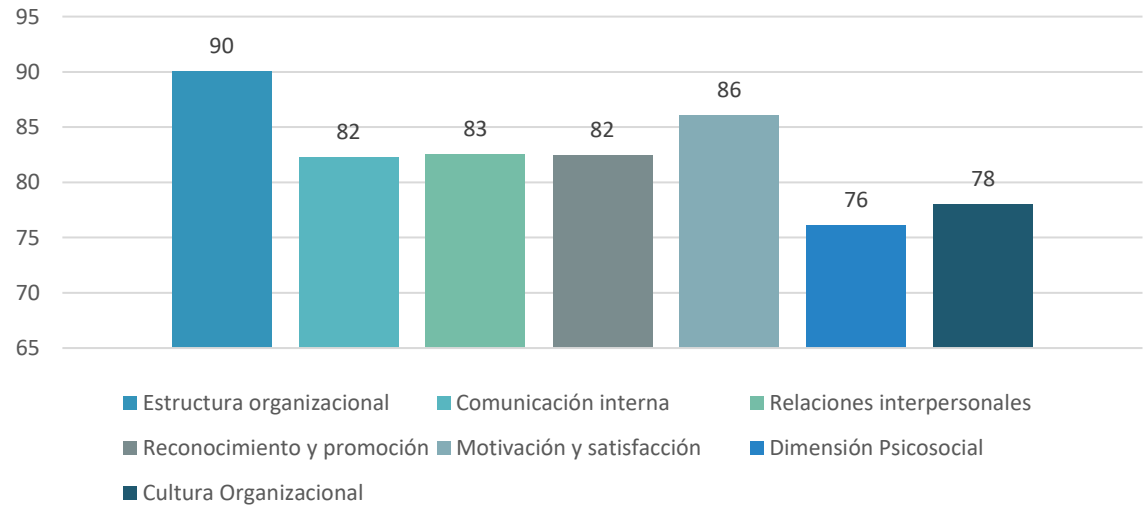
N°	Dimensión	Promedio	Meta	Cumplimiento (%)
1	Estructura organizacional	4.50	5	90
2	Comunicación interna	4.11	5	82

3	Relaciones interpersonales	4.13	5	83
4	Reconocimiento y promoción	4.12	5	82
5	Motivación y satisfacción	4.30	5	86
6	Dimensión Psicosocial	3.81	5	76
7	Cultura Organizacional	3.90	5	78

Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Figura 12 se grafica el porcentaje de cumplimiento de la meta en la selección de la caracterización de las dimensiones por los encuestados. Se observa un comportamiento por encima del 70% lo que indica que el clima laboral en el CBA es positivo. Se indica con una mejor evaluación la estructura organizacional con un 90% a continuación la dimensión motivación y satisfacción (86%); y en ese mismo orden descendente se evaluaron las dimensiones relaciones interpersonales (83%), comunicación interna (82%) reconocimiento y promoción (82%), cultura organizacional (78%) y por último dimensión Psicosocial (76%).

Figura 12: Resultado de la encuesta sobre clima laboral por dimensiones



Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

A partir de los resultados anteriores se resume en la Tabla 12 la calificación o evaluación del clima laboral en el CBA, en cada una de las dimensiones investigadas, según las clases formadas por los rangos de proporción. La dimensión estructura organizacional se evalúa de excelente. Las dimensiones comunicación interna, relaciones interpersonales, reconocimiento y promoción y motivación y satisfacción se evalúan de Muy bueno y, por último, las dimensiones psicosocial y cultura organizacional de bueno, lo que indica la necesidad de realizar acciones de mantenerlo, perfeccionarlo y controlarlo, respectivamente.

Tabla 12: Calificación de las dimensiones y acciones a realizar.

Calificación de resultados			
Porcentaje	Calificación	Acción	Dimensión
[0,60)	Deficiente	Atención inmediata	
[60,70)	Regular	Minimizarlo	
[70,80)	Bueno	Controlarlo	6 y 7
[80,90)	Muy bueno	Perfeccionarlo	2, 3, 4, 5
[90,100]	Excelente	Mantenerlo	1

Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Estos resultados difieren de los planteados por Pulla & Fernández de Córdova (2022), en un estudio del clima laboral en un cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Cuenca, donde informaron que el clima laboral era desfavorable asociado a un estilo de liderazgo autoritario, lo cual repercutió en una percepción negativa de consideración por parte del personal de la entidad y la comunicación dentro del equipo de trabajo. El personal operativo con respecto a las relaciones sociales, no todos se sienten integrados en los equipos de trabajo, al igual que la falta de compañerismo que existe al realizar actividades y convivir de manera diaria. Respecto a las recompensas consideraron que no satisfacen las expectativas de los empleados y los

colaboradores sienten que la institución no les incentiva ni les reconoce al momento de realizar alguna labor.

3.3. Discusión de resultados

Percepción de los Valores Organizacionales

Abnegación: En la investigación llevada a cabo en el Cuerpo de Bomberos de Ambato se denota la existencia de una clara valoración de la abnegación en donde el 86% tiene presente este valor en los roles que cumple dentro del CBA. Algo similar informa Cuerpo de Bomberos Portoviejo (s/f) en cuyo modelo de gestión está presente el valor abnegación y actúan en correspondencia cuando, "Dejando atrás los intereses y temores propios con el objetivo de servir a los que más lo necesitan, así como a la comunidad en general" (p. 6). El Cuerpo de Bomberos del Perú enuncia el valor abnegación como el valor más elevado que posee el bombero. De la misma forma el Cuerpo de bombero de Manicaragua, Nicaragua consideran que abnegación para un bombero es asumir voluntariamente un compromiso personal con la firme convicción de servir de forma voluntaria y desinteresada a la ciudadanía en todo momento sin esperar nada a cambio.

Disciplina: La práctica de una conducta disciplinada en el CBA se orienta a las metas de la entidad mediante el modo de actuar de los servidores, por ello se relaciona a que el comportamiento y desempeño de los trabajadores del CBA, se ajustan a los lineamientos de la compañía con el fin de estimular el respeto a la cultura institucional, para vivir y trabajar en armonía y eficiencia, en favor de la productividad y el desempeño de todos los integrantes de la organización. De la misma forma Anderson (2018) en una investigación sobre "El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral", concedió gran importancia a la disciplina al considerar que sin ese valor es imposible alcanzar grandes resultados en la organización. Cota (2002) haciendo un análisis más específico de los componentes de la disciplina incluyó la puntualidad, la obediencia, el respeto a los compañeros, la observancia de las políticas, normas y reglamentos y los consideró de vital importancia para el logro de los objetivos de una organización. El Reglamento Administración Talento Humano (2015) del Cuerpo de Bomberos de Quito en el Art. 18 inciso i declara como deber mantener la disciplina en el interior de la institución.

Honestidad: El valor orienta las metas del CBA y el comportamiento de los servidores al representar un 98% de prevalencia entre las categorías del interrogante en el que se plantea este

valor y que incluye la percepción de servidores operativos y administrativos. Rabotnikof (2024) valora que ser honesto significa actuar con sinceridad, mostrar respeto hacia los demás, hacia uno mismo, no engañar al otro y decir la verdad. La honestidad permite reunir un conjunto de atributos, entre los que se destacan la honradez, la decencia, la justicia, el recato y la franqueza. Ejemplifica que una persona honesta asiste a una entrevista laboral y no miente acerca de sus estudios ni experiencia profesional. Si no tiene cierta aptitud requerida, dice la verdad, a pesar de que ello pueda ir en detrimento de su contratación. Así, la honestidad se basa en lo que resulta justo por encima del propio beneficio, y esto conduce a mejorar la convivencia en sociedad. Es importante poner en práctica este valor en todos los aspectos de la vida comunitaria: en la escuela, en el trabajo, en los comercios, en el hogar, entre otros. Al hacerlo, se construye una comunidad más justa para todos, basada en la confianza y el respeto, lo cual ayuda a disminuir y manejar los conflictos.

La honestidad es un valor moral positivo para la vida social, por cinco factores fundamentales:

- Confianza. La honestidad fomenta la confianza en las relaciones interpersonales. Cuando una persona es honesta, gana credibilidad y se vuelve confiable para los demás, lo que fortalece los vínculos y las relaciones.
- Integridad personal. La honestidad refleja una moral y principios éticos sólidos, pues implica actuar con integridad y coherencia entre lo que se dice y se hace.
- Respeto mutuo. La honestidad promueve un ambiente de respeto mutuo. Cuando se es honesto, se respeta la verdad y se valora la transparencia en las interacciones.
- Autoestima y autenticidad. La honestidad ayuda a desarrollar una autoestima saludable. La autenticidad en las acciones y las palabras promueve la coherencia en la identidad personal.
- Resolución de problemas. La honestidad facilita la resolución de problemas, ya que las personas pueden abordar los desafíos y conflictos desde una base de verdad y transparencia, lo que conduce a soluciones más rápidas y efectivas.

La honestidad como valor se enseña desde el hogar. Los niños deben aprender que tanto las acciones honestas como las deshonestas tienen consecuencias, no solo para sí mismos, sino también para las personas de su entorno. Las acciones deshonestas generan malestar, por lo que, cuando uno se equivoca, debe asumir la responsabilidad. Es decir, las personas honestas no les echan la culpa a otros de sus propios errores, sino que los enfrentan y se atienen a las

consecuencias. Los trabajadores honestos no intentan que los demás realicen sus labores por ellos, sino que saben hasta dónde llegan sus responsabilidades y las cumplen.

Lealtad: Existe un alto porcentaje de prevalencia de la lealtad en el CBA, no solo siendo un valor teórico sino practico y se destaca la importancia de conocer la perspectiva de dicho valor para beneficio de servidores operativos y administrativos en relación con los beneficios que brinda la institución para un desarrollo integral de cada una de sus funciones. Rodríguez (2024) considera que cuando los colaboradores se sienten leales a la empresa, están más dispuestos a permanecer en ella a largo plazo, lo que reduce la rotación de personal y los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, la lealtad contribuye a generar un buen clima laboral, fortalece la cultura organizacional y mejorar la productividad y eficiencia de la empresa. De la misma forma Rosanas & Velilla (2003) exponen que la lealtad tiene mucho que ver con la identificación de las personas con la organización, atención sobre sus objetivos por encima de los de otras, así como conocimiento en profundidad de lo que se está haciendo y del efecto que tiene sobre terceras personas (los clientes, o destinatarios del objetivo de servicio). Coincide Flores (2013) con la apreciación de la importancia del valor lealtad al plantear que las organizaciones requieren de la presencia de este valor en sus funcionarios para lograr sus objetivos, en investigación realizada sobre el "Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico", para obtener título de máster.

Respeto: Como uno de los valores mas importantes, se destaca también la importancia de conocer la perspectiva de la practica del mismo de entre hombres y mujeres del personal administrativo y operativo del CBA, destacando un 95% de prevalencia de entre las categorías que miden la practica de este indicador en el planteamiento de la interrogante en el instrumento de investigación, lo cual permite determinar que este valor esta presente en el actuar de los servidores y que esta presente en el cumplimiento de las metas de la institución. Jáuregui (2020) valora a partir del estudio de satisfacción laboral realizado por la SHRM (o The Society of Human Resource Management and Productivity) en el 2017, la importancia del valor respeto en la dirección y gestión de las organizaciones, el cual identificó que más del 60% de los trabajadores entrevistados calificaba "el respeto" como el factor más importante en la satisfacción laboral, incluso por encima del sueldo u otros beneficios, siendo este un tema recurrente desde el 2014. La palabra respeto, en castellano, tiene entre sus significados: miramiento, consideración, deferencia. En inglés se asocia, además, a estimación y aprecio.

Una cultura de respeto parte, entonces, de conductas elementales, fáciles de implementar, pero donde el líder es un modelador y actúa con el ejemplo.

Al respecto apunta que la cordialidad, el saludo afectuoso, las respuestas oportunas y en tiempo, el cumplir con la palabra y lo prometido favorece la manifestación de respeto en la organización. Por otra parte, expone que, al amonestar, pedir ayuda se expresa de manera tolerante y adecuada sin causar daños emocionales o situaciones estresantes en los colaboradores, ser tolerantes a las divergencias, ejercitar acciones que permitan reconocer el buen hacer y aciertos del otro; así como los errores personales y en correspondencia agradecer y pedir disculpas cuando sea necesario.

Es fundamental impulsar el respeto en el trabajo porque crea un entorno laboral positivo y saludable entre los miembros del equipo. Lo anterior permite del incremento de la colaboración, la productividad, la motivación y compromiso por la institución. Estos aspectos favorecen la comunicación, la cultura organizacional, los conflictos se solventan por vía pacífica y los trabajadores muestran satisfacción y pertenencia por la organización. (*¿Cómo impulsar el respeto en el trabajo?*, 2023)

Solidaridad: Se destaca la importancia del trabajo en equipo como una practica diaria entre los servidores del CBA, poniendo al descubierto que este valor está ligado al modo de actuación de los servidores y encaminados al cumplimiento de metas y objetivos de la institución; en donde existe un nivel de prevalencia del 95% de entre las 5 categorías de conforman el interrogante que mide la percepción de la practica de solidaridad en el instrumento de investigación aplicado. Páez (2013) califica la solidaridad como un valor moral, al referirse a la posibilidad que tienen los seres humanos de colaborar con los otros y además posibilita crear sentimientos de pertenencia, empatía, altruismo, pensar en el otro y compartir. En este aspecto se manifiesta la posibilidad de formar parte de la vida en todas las esferas sociales como deber ante sus semejantes ante la inseguridad del mundo actual con sus manifestaciones de sufrimiento, injusticia y desigualdad.

Y continúa aseverando el compromiso que se asume por el bienestar de los demás, la identificación de acciones justas y su defensa con todas las personas, promoviendo actitudes colectivistas. Reconoce además como rasgos principales del valor solidaridad: la camaradería, la ayuda mutua, la comprensión, la amistad, y el rechazo a las manifestaciones de egoísmo y ambición, el establecimiento de relaciones justas entre las naciones y la disposición a colaborar con otros pueblos del mundo desde sus saberes.

Entender como modos de actuación asociados al valor solidaridad los siguientes: ofrecer ayuda desinteresada; manifestar sensibilidad ante lo que acontece a su alrededor; socializar los resultados del trabajo y el estudio; identificar las causas justas y estar dispuesto a defenderlas; poseer y practicar espíritu colectivista; compartir intereses y responsabilidades comunes en las tareas; participar activamente en la solución de los problemas; respetar la diversidad y fortalecer el espíritu de colaboración y de trabajo en equipo. Sumoza (2008) en este mismo orden considera que las organizaciones deben orientarse en cierta medida hacia comportamientos solidarios.

El último ítem aplicado a operarios y administrativos respecto a los valores organizacionales en el CBA, versa sobre la observancia de otros valores presentes en la institución que posibilite el logro de sus objetivos.

En la selección realizada por la muestra estudiada, el valor modal es la empatía el cual demuestra un gran respeto por los demás y contribuye a crear una cultura de equipo, necesaria para cumplir con las duras exigencias del servicio de emergencia que incluye actividades contra incendios, búsqueda y salvamento**,** rescate, auxilio y toda situación irregular, que ponga en riesgo la vida de las personas, animales a incluso de la propia vida de los bomberos en las situaciones extremas que enfrentan.

Percepción del Clima laboral

Entre las dimensiones que se plantearon en la investigación, se cataloga que el clima laboral del CBA es positivo ya que se sitúa en una escala superior al 70%, sobresaliendo la estructura organizacional (determina la influencia de los valores organizacionales), motivación y satisfacción, relaciones interpersonales, comunicación interna, reconocimiento y promoción, cultura organizacional (mide la satisfacción del clima laboral) y dimensión psicosocial (mide posibles factores de acoso); las cuales se han mencionado de forma ascendente y varían desde 90% hasta un 76%. Al mantener un ambiente laboral positivo, no significa que no se pueda mejorarlo, en concordancia por el estudio planteado por Pulla & Fernández de Córdova (2022), destacamos la importancia de llevar a cabo un estudio minucioso del clima laboral, en donde se pueden presentar estilos de liderazgo autoritario, que desembocarían en una percepción negativa de consideración por parte del personal y desarrollar factores de comunicación negativo dentro del espacio de trabajo y otras repercusiones sobre las relaciones sociales. Aunque los resultados puedan verse desfavorables, son indispensables para poder implementar estrategias que le den un giro a la historian y obtener recompensas que puedan satisfacer el

bienestar de los servidores y a la institución.

Similar resultado presentaron Camas & Ordoñez (2021) en el análisis del Clima organizacional del personal y colaboradores del cuerpo de Bombero en el Cantón Cañar, Ecuador, donde corroboraron que clima laboral refleja de una u otra manera una profunda decepción de sus trabajadores con respecto a los mandos más altos de la institución en lo que tiene que ver a supervisión, condiciones laborales, autorrealización personal e involucramiento laboral, lo que trajo como consecuencia bajo o poco compromiso laboral, falta de comunicación ente los distintos niveles, percepciones negativas acerca del nivel jerárquico dentro de la institución y aunque estas falencias estén presentes, todavía existen niveles importantes de integración entre los equipos de trabajo.

Por otra parte Moreira & Rodríguez (2021) en el estudio del estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del cuerpo de bomberos de Portoviejo, Ecuador, confirmaron que respecto a los niveles de satisfacción del clima laboral, hay un mayor porcentaje de personal operativo que se sienten satisfactoriamente en sus puestos y consideran el clima de trabajo como adecuado a sus exigencias; no obstante, hay una cantidad de bomberos que han considerado que el clima laboral no siempre es adecuado, manifestando una gran inconformidad en el área de trabajo, así también como el compañerismo, liderazgo y el trato por los superiores.

Finalmente, en el estudio del clima organizacional y satisfacción laboral en el cuerpo de bomberos de Latacunga realizado por Rivadeneira & Toaquiza (2023) demostraron que existe un clima laboral altamente satisfactorio, especialmente en lo que respecta al compañerismo y organización, pero con un ligero déficit en la comunicación entre subordinados y directivos, especialmente con el personal administrativo. La mayoría de los empleados experimentan un clima organizacional aceptable y una alta satisfacción laboral. Aunque se detectaron problemas de comunicación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, fueron aspectos destacados para la formulación de estrategias de mejora para evitar problemas a largo plazo.

3.4. Verificación de hipótesis

En la Tabla 13 se relacionan los promedios de los valores organizacionales y los promedios de las dimensiones del clima laboral. Existe una correlación significativa entre los valores y el clima laboral excepto el valor abnegación con la dimensión comunicación interna y el valor honestidad no evidencia significación con la dimensión antes mencionada y estructura

organizacional. El resto de los valores muestra una correlación significativa directa.

Tabla 13: Correlaciones individuales de los valores y las dimensiones (*: p <.05)

Dimensiones/Valores organizacionales	Abnegación	Disciplina	Honestidad	Lealtad	Respeto	Solidaridad
Estructura Organizacional	0.13	0.26*	0.16	0.28*	0.26*	0.35*
Comunicación Interna	0.24*	0.32*	0.19	0.25*	0.21*	0.27*
Relaciones Interpersonales	0.14	0.36*	0.25*	0.29*	0.22*	0.35*
Reconocimiento y Promoción	0.12	0.36*	0.24*	0.29*	0.24*	0.34*
Motivación y Satisfacción	0.11	0.34*	0.24*	0.30*	0.23*	0.32*
Dimensión Psicosocial	0.08	0.34*	0.25*	0.32*	0.25*	0.34*
Cultura Organizacional	0.07	0.33*	0.24*	0.31*	0.25*	0.33*

Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

En la Tabla 14 se muestra las correlaciones individuales de los valores organizacionales y las dimensiones del clima laboral. Excepto la abnegación todos los valores tienen un coeficiente de correlación significativo a p <.05.

Tabla 14: Correlación individual de los valores y el promedio del clima laboral (*: p <.05)

Valores organizacionales/Clima laboral	Clima laboral
Abnegación	0.08
Disciplina	0.33*
Honestidad	0.24*
Lealtad	0.31*

Respeto	0.26*
Solidaridad	0.34*

Nota. Tabla resultado de la prueba de hipótesis realizado por Samuel Orozco

Finalmente, y en correspondencia con los resultados anterior, la Tabla 15 muestra la relación entre los promedios de los valores organizacionales los promedios de la variable clima laboral con un coeficiente correlación de 0.38 para $p<0.05$.

Tabla 15: Correlación individual de los promedios de los valores organizacionales y los promedio de las dimensiones del clima laboral (*: $p < .05$)

Valores organizacionales/Clima aboral	Clima laboral
Valores organizacionales	0.38*

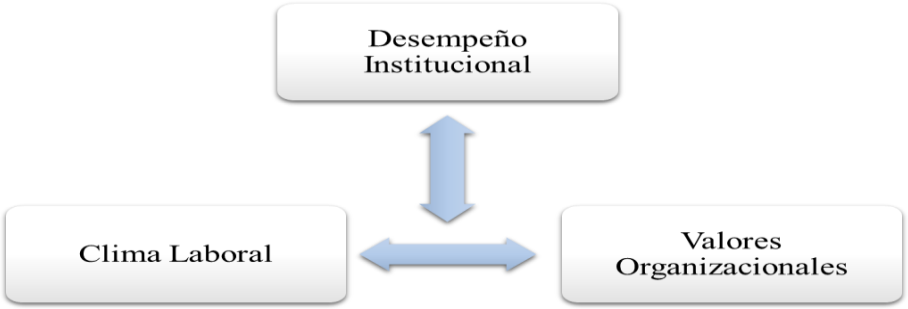
Nota. Prueba de hipótesis realizada por Samuel Orozco aplicando el SPSS.

Como el coeficiente de correlación es significativamente positivo, lo que indica que existe una relación directa entre la variable valores organizacionales y el clima laboral. Ello permite afirmar que se verifica la hipótesis H_1.

En investigaciones similares que relacionan valores y clima laboral, es común este comportamiento. Así Arízaga (2019) constató la relación directa y significativa existente entre los valores finales y el desempeño laboral en una institución educativa en Perú. Asimismo se han establecido relaciones favorables del valor relaciones interpersonales Paredes (2017) y motivación Palma (2000), con el clima laboral.

De forma general, es posible establecer entonces una relación de influencia mutua entre valores organizacionales y clima laboral, en el sentido que los primeros contribuyen al establecimiento de un clima laboral en las organizaciones y el recíprocamente un clima laboral favorable conduce a la formación de los valores institucionales requeridos para el desarrollo de la institución (Figura 13).

Figura 13: Relación entre clima laboral, valores organizacionales y desempeño de la institución



Nota: Elaborado por el Samuel Orozco.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En el CBA existe una alta percepción de la existencia de valores organizacionales, que orientan la actuación de sus servidores públicos. Entre ellos sobresalen la disciplina, la honestidad, la lealtad, el respeto y la solidaridad; en menor grado se percibe la abnegación.

La percepción que tienen los servidores públicos de los valores organizacionales, guarda relación con el clima laboral favorable, existente en la institución; ello se evidencia en los coeficientes de correlación positivamente significativos, entre las variables que los caracterizan.

La estrategia propuesta, como alternativa, es contentiva de las principales acciones para continuar fortaleciendo los valores organizacionales, en favor de mantener y mejorar el buen clima laboral que prevalece en el CBA.

4.2. Recomendaciones

Mantener y aprovechar las tradiciones laborales del CBA, cultivadas durante un periodo de más de 70 años, en la formación de valores en sus servidores públicos y en la estabilidad y la mejora continua del clima laboral de la organización.

Poner en práctica las acciones contenidas en la estrategia, para fortalecer los valores organizacionales, en favor de mantener y mejorar el buen clima laboral que prevalece en el CBA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achilli, C., Y Navarro, P. (2021). *La comunicación organizacional e innovación como componentes potenciadores de la capacidad organizacional*. http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=9&id_notice=39482

Acuerdo Ministerial MDT 0138, Ministerio del Trabajo (2018). https://intranet.dpe.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/MDT-2018-0138.pdf

Albarrán, J. L. (2015). Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, 2013. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3128268

Anderson, F. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital en 2016* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1925/TFCE-04-03.pdf;jsessionid=F0826E08BA5FDB2CC887B3FEDD1B6F4E?sequence=1

Andino, R. A., y Palacios, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, *3*(3), Article 3. https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73

Andrés, E. (s/f). *Valores (Qué son, Cuáles son, Ejemplos e Importancia)*. Enciclopedia Significados. https://www.significados.com/valores/

Angarita, L. A. (2014). *Medición del clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga* [Universidad Pontificia Bolivariana]. https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/1609

Antequera, R. R. A., Ramírez, R. I. R., Santamaría, M. J. S., y Cano, D. A. C. (2022). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: Caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, *4*(6), Article 6. https://doi.org/10.38186/difcie.46.17

Arízaga, T. F. (2019). *Relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la I.E. Nuestra Señora de Fátima—Piura, 2019* [César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40211

Arroyo, N., Huaman Choque, L. M., & Leyva Villa, L. L. P. (2023). *Mobbing y clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del Departamento Huancavelica – 2022* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8743

Barrios, R. E. B. (2018). Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja. *Revista Scientific*, *3*(9), Article 9. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.9.11.214-232

Bermejo, M., Suárez, I. L., y Salazar, M. M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, *28*(3), Article 3. http://www.ciencias.holguin.cu/revista/article/view/244

Blanco, A. B., Cáceres, A., Nava, E., Melamed, E., Estrada-López, H., Saumett, H., Flórez, A. K. P., & Marulanda, N. L. A. (2019). *Estructuras organizacionales y competitividad. Una mirada a las medianas empresas.* Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Bordas, M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED. https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Broun, J. T. B. (2020). El principio de honestidad profesional en sus tres dimensiones: Valor neurálgico para la consecución de una justicia sostenible Trabajo monográfico. *Semestral*, *2*(18), 104–130. http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/501/5012192006/index.htm

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas. https://books.google.com.cu/books/about/El_clima_de_trabajo_en_las_organizacione.html?id=Ur-3PQAACAAJ&redir_esc=y

Camas, J. P., y Ordoñez, C. G. (2021). Análisis del Clima organizacional del personal y colaboradores del cuerpo de Bombero. Caso: Cantón Cañar-Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, *7*(3), Article 3. https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.598

Carrero, Y. B. C. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Scientific*, *4*(14), 347–366. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366

Carrión, N. G., Castelo-Rivas, W. P., Alcívar-Muñoz, M. M., Quiñonez-Cedeño, L. P., Llambo-Jami, H. S., Carrión-Bósquez, N. G., Castelo-Rivas, W. P., Alcívar-Muñoz, M. M., Quiñonez-Cedeño, L. P., & Llambo-Jami, H. S. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, *101*(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332022000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Castillo, J. (s/f). *La disciplina laboral*. vLex. https://vlex.com.co/vid/disciplina-laboral-400875786

Castro, C. L. (2017). Valores organizacionales en institutos universitarios. *REDHECS*, *23*(2), 175–197. http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/706

CEPAL/OIT. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/c11b80df-b41c-41d0-877e-a9021eb71e66/content

Chichizola, C. (s/f). *¿Cuán importante es la Gestión Estratégica del Clima Organizacional? | Postgrados FCSH*. Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. https://www.fcsh.espol.edu.ec/posgrados/content/%C2%BFcu%C3%A1n-importante-es-la-gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-del-clima-organizacional

¿Cómo impulsar el respeto en el trabajo? (2023). Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-impulsar-el-respeto-en-trabajo-occupational-health-m%C3%A9xico

Concha, R. F. S. (2008). *Diseño de una Estructura Organizacional, para la empresa TURBOMECANICA LTDA* [Universidad del Bío-Bío. Sistema de Bibliotecas - Chile]. http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf

Cordero, I. A., González Téllez, M., & Gómez Cera, F. Y. (2021). Los valores organizacionales compartidos para el ejercicio de la dirección: Consideraciones teóricas necesarias. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, *12*(1), 201–213. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7909864

Cota, A. (2002). *La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización* [Tesis Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020147482.PDF

Cota, J. Al. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Ciencias Administrativas*, *5*(10). https://doi.org/10.24215/23143738e010

Cruz, W. L. C. (2016). *La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: Un referente en la universidad de los llanos* [Universidad Nacional de Colombia]. https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56413/86039377.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, *95*, e202104057. https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/

Cuerpo de Bomberos de Ambato. (2020). *Plan Estratégico Institucional. Cuerpo de Boberos de Ambato*. https://bomberosambato.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/4.-Plan-estrategico-Institucional-CBA.pdf

Cuerpo de Bomberos Portoviejo. (s/f). *Modelo de gestion del cuerpo de bomberos portoviejo*. https://www.bomberosportoviejo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/MODELO-DE-GESTION.pdf

Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *VISIÓN GERENCIAL*, *2*, 219–222. https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02

Díaz, M. (s/f). *El comportamiento de los Recursos Humanos en las organizaciones*.

Duran, L. A. A. (2011). *Medición de clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados COPETRAN Bucaramanga* [Universidad Pontificia Bolivariana]. https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/1609

El nuevo Ecuador. (2023). *Medición del clima laboral y cultura organizacional*. Servicios postales del Ecuador. https://www.serviciopostal.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/CLIMA-LABORAL-SPE-EP.pdf

Esquenazi, A., & Rosales, S. (2017). Determinantes de la participación laboral en Cuba. *Economía y Desarrollo*, *158*(2), 169–188. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842017000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Euroinnova. (2024). *¿Qué es un Valor Organizacional?* International online education. https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-valor-organizacional

Fajardo, G., y Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional* (Primera edición 2016). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf

Favaro, D. (s/f). *Comunicación organizacional*.

Flores, O. (2013). *Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico.* [Tesis Maestría]. http://eprints.uanl.mx/3401/1/1080256659.pdf

García, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, *25*(42), 43–61. https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413

Garzón, J. P. G., González, C. M. G., Niño, Y. M. N., & Ospina, D. M. O. (2018). *El valor de la honestidad organizacional en una empresa comercializadora de llantas* [Universidad Piloto de Colombia]. http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004472.pdf

Giacomozzi, A. M., Muñoz, C. G., & Hadi, P. L. (2008). Motivação e satisfação dos trabalhadores e sua influência sobre a criação de valor econômico na empresa. *Revista de Administração Pública*, *42*(6), Article 6. https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6672

Gómez, L., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *Gestion de recursos humanos* (5ta Edición). https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24764w/Gestion_de_recursos_humanos.PDF

Gómez, E., Fernando-Navas, D., Aponte-Mayor, G., & Betancourt-Buitrago, L. A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, *81*(184), 158–163. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022

González, J. G., Ramirez López, R., Terán Ayay, N. T. T., & Palimino Alvarado, G. del P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(1), 1157–1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Guerrero, A. (2018). *Importancia de los valores corporativos en el desarrollo y crecimiento para empresas pymes. Estudio documental* [Cooperativa]. https://hdl.handle.net/20.500.12494/13805

Guillén, A. (2018). *Programa de Reconocimiento en ROSEN* [Maestría, Universidad de San Andrés]. https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16764/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Guill%C3%A9n%2C%20Agustina.pdf

Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo.* Unidades de Apoyo para el Aprendizaje. https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fecd888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/recursos/verdadero_falso/index.html

Hancco, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., Flores Mamani, E., (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, *12*(3), Article 3. https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552

Hernández, A. (2013). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas*. XVIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, Ciudad Universitaria México DF.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, H. (2020). Valores y compromiso organizacional de personal empleado en la Ciudad de Durango. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, *13*, 17–33. https://doi.org/10.36791/tcg.v13i0.77

Hinestroza, M. P. G. (2010). *Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización*. *20*. https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028007.pdf

Hualcas, M. H. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, *17*(4), Article 4. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068

Jaramillo, L. F. T. (2020). *Fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde los lenguajes expresivos por medio de estrategias lúdico pedagógicas en la institución educativa Jesús María—El Rosal* [Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia]. https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/781/Relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jáuregui, K. (2020). *El valor del respeto en las organizaciones*. https://www.esan.edu.pe/migration-files/sala-de-prensa/2018/05/09/valor_respeto_kety_jauregui_dia1_cropped%20(1).pdf

Ledesma, F. V. L. (2023). *Implementación de un código de ética para el personal de bomberos de Tungurahua* [Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4b5f8142-0bfe-484f-83c3-f85df60943bc/content

León, I. L. (2019). *Los valores organizacionales y su efecto en el desempeño laboral de la empresa Natural Gas Company S.A.C.* [César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52330

Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa: Su dirección y valoración*. Deusto. https://www.proquest.com/openview/f5893d244f62f74d3cfbe6df0004520e/1?cbl=1818612&pq-origsite=gscholar

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1969). Motivation and Organizational Climate. *The American Journal of Psychology*, *82*(4), 554. https://doi.org/10.2307/1420456

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, *09*(08), 69–74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Martín, L., & García, I. (2014). La Comunicación Institucional en la dirección de las organizaciones laborales. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, *17*, Article 17. https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/37

Martínez, A. M. (2020). *Gestión de la disciplina*. http://aduma.cat/aduma/sites/default/files/pdf/docs/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20disciplina.pdf

Martinez, R. W. J., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021* [Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHGO_TE_Martinez_Tello_2022.pdf

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, *20*(1), Article 1. https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347

Mendez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario. http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914

Méndez, I. G., y Ryszard, M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del enfoque centrado en la persona* [Universidad Iberoamericana]. http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf

Ministerio de Trabajo. (2021a). *Medición de clima laboral y cultura organizacional*. https://www.dpe.gob.ec/rc2021/6_Ejecucion_programatica/Objetivo_1/Indicador_1.pdf

Ministerio de Trabajo. (2021b). *Medición de clima laboral y cultura organizacional*. https://www.dpe.gob.ec/rc2021/6_Ejecucion_programatica/Objetivo_1/Indicador_1.pdf

Minsal, D. y Pérez, Y. (2007). Organización funcional, matricial…: En busca de una estructura adecuada para la organización. *ACIMED*, *16*(4), 0–0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352007001000010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Molina, L. A., Briones, Í. B., & Arteaga, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, *2*(4), 498–510. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885

Morales, C. (2012). *Identidad femenina en mundos masculinos: El caso de las Bomberas y Bomberos de Chile* [Tesis para optar el título de Sociólogo, Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113423/cs39-ravestc1161.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreira, D., y Rodríguez, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR. ISSN: 2737-6273.*, *4*(8 Ed. esp.), Article 8 Ed. esp. https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042

Narvaez, M. (2022, febrero 4). Lealtad empresarial: Qué es y cómo fomentarla en tu organización. *QuestionPro*. https://www.questionpro.com/blog/es/lealtad-empresarial/

Ortega, D. (2016). Los recursos laborales jóvenes en América Latina y el caso de Cuba. *Revista Novedades en Población*, *12*(24), 124–133. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1817-40782016000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Ortiz, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicologia para América Latina*, *13*, 0–0. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

Páez, M. M. (2013). Acercamiento teórico al concepto de solidaridad. *Realitas: revista de Ciencias Sociales, Humanas y Artes*, *1*(1), 42–50. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6984236

Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en psicología*, *3*(1), 11–21. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176505

Paredes, L. C. P. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletí-n Informativo CEI*, *4*(2), Article 2. https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364

Peteraf, T., y Strickland, G. (2012). *Administración estratégica. Teoría y casos* (18a ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://estrategiaempresarial621.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/01/administracion_estrategica_18va_edicion.pdf

Pilligua, C., & Arteaga, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *XV*(28). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007

Placencia, N. (2013). La medición del clima laboral. *Eídos*, *6*, Article 6. https://doi.org/10.29019/eidos.v0i6.105

Programa de Naciones Unidas para el desarrollo. (2024). *Iniciativa Spotlight*. PNUD. https://www.undp.org/es/mexico/proyectos/iniciativa-spotlight-0

Puentes Andrade, J. V., Ortega Prada, L. F., & Hernández Fierro, D. F. (2020). *Aplicación de instrumentos para medir el clima organizacional en la empresa Tecni Taller S.A.S-Neiva y proponer programas para el buen clima laboral* [Universidad Cooperativa de Colombia]. https://hdl.handle.net/20.500.12494/18247

Pulla, C. E., & Fernández de Córdova, J. R. (2022). *Estudio del clima laboral en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Cuenca, durante el período octubre 2021-febrero 2022* [bachelorThesis]. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22722

Rabotnikof, V. (2024). *Honestidad—Qué es, valor, ejemplos y su importancia*. Concepto. https://concepto.de/honestidad-2/

Ramírez, L. C. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2819080

Reglamento Administración Talento Humano, 108, No. 108-CG-CBDMQ-2015 (2015). https://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/talento/reglamentoth.pdf

Reig, R. (2010). *La comunicación organizacional en instituciones públicas como estímulo para la integración y la práctica profesional: el caso del gabinete de comunicación del departamento de periodismo ii de la universidad de sevilla (ESPAÑA)*.

Revuelta, A. (2018). *Valores en la empresa moderna: La empresa saludable* [Universidad Pontificia Comillas]. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/22320

Rivadeneira, K. M., & Toaquiza, B. A. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el cuerpo de bomberos de Latacunga.* [bachelorThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. http://localhost/handle/27000/11314

Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & de Fernández, T. Á. (2005). *LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL*.

Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, *82*, 1–26. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006

Rodríguez, C. (2024). *La lealtad empresarial es un valor fundamental para el éxito y crecimiento…*. Linkedin. https://es.linkedin.com/posts/claudia-rodriguez-541b6b98_la-lealtad-empresarial-es-un-valor-fundamental-activity-7153704531908796416-D2y_

Rosanas, J. M., & Velilla, M. (2003). Bases motivacionales de la identificación, la lealtad y la confianza en un modelo antropológico de las organizaciones. *Revista Empresa y Humanismo*, *VI*(1), 163–178. https://doi.org/10.15581/015.6.33362

Rueda, F. J. M., & de Campos, M. I. (2016a). Valores organizacionales: Evidencia de validez para un instrumento de medida. *Ciencias Psicológicas*, *10*(2), 209–219. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212016000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Rueda, F. J. M., & de Campos, M. I. (2016b). VALORES ORGANIZACIONALES: EVIDENCIAS DE VALIDEZ PARA UN INSTRUMENTO DE MEDIDA. *Ciencias Psicológicas*, *10*(2), 209–219. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212016000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Sáenz, B. (2009). *Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional* [Universidad Técnica Particular de Loja]. https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2279/3/170X385.pdf

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, *13*(1), 102–122. https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644

Suarez, A. (2015, agosto 5). *Condiciones y medio ambiente de trabajo. Salud y calidad de vida de los trabajadores.* Las dimensiones psicosociales del trabajo: los aportes del Concurso Bialet Massé en la provincia de Buenos Aires, Buenos Aires. https://www.researchgate.net/publication/318988135_Las_dimensiones_psicosociales_del_trabajo_los_aportes_del_Concurso_Bialet_Masse_en_la_provincia_de_Buenos_Aires

Sumoza, R. (2008). Viabilidad de la solidaridad. *Visión Gerencial*, *1*, 209–219. https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878016.pdf

Tafur, R. M., Soriano, R. L., & Huamán, S. P. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales.

Horizonte de la Ciencia, *11*(21), 151–164. https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.902

Tamayo, A., & Borges, L. de O. (2006). Valores do trabalho e das organizações. *Psicología Social dos valores humanos: Desenvolvimentos teóricos, metodológicos e aplicados, 2006, ISBN 97-885-73-5950-17, pág. 397*, 397. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4547422

Vega, J. C., Díaz, E. G. R., & R, A. M. (2012). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, *14*(21), Article 21. https://doi.org/10.15332/s2248-4914.2012.0021.03

Vela, H. H., Garrido, N. P., & Rico Pérez, Ma. C. (2016). Diseño De Instrumento Para Evaluar Clima Organizacional De Universidades Públicas En México. *European Scientific Journal, ESJ*, *12*(28), 312. https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p312

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario: Valores organizacionales

Estimado servidor:

Reciba un afectuoso saludo, invito cordialmente a colaborar con la encuesta titulada "LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL" la cual tiene el objetivo de recopilar información para una investigación de carácter académico. Todas las respuestas obtenidas serán tratadas de manera anónima y con total confidencialidad.

Agradezco de antemano su valiosa participación.

Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem e indique la frecuencia con que se manifiesta la respuesta que crea pertinente.

Edad				
Sexo				
Estado civil				
Tipo de servidor	Operativo		Administrativo	

Cuestionario aplicado a trabajadores						
Lea atentamente cada ítem y marque la frecuencia con que se manifiestan los valores enunciados en su institución.						
No.	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**A veces**	**Casi nunca**	**Nunca**
1.	**ABNEGACIÓN** Virtud de sacrificarse por el bienestar de otros y renuncia a sus propios intereses.					
2.	**DISCIPLINA** Capacidad de desarrollar, manejar y controlar la fuerza de voluntad con el fin de ponerlo al servicio de la institución.					
3.	**HONESTIDAD** Conducta recta y confiable que provee un ambiente sincero, transparente y ético para el ejercicio de las actividades.					
4.	**LEALTAD** Actitud de compromiso, fidelidad y gratitud, apegada a la relación en grupo.					
5.	**RESPETO**					

	Se reconocen y valoran los derechos de opinión y dignidad de los demás y de uno mismo.					
6.	**SOLIDARIDAD** Se brinda ayuda a otras personas, compartiendo intereses, inquietudes y necesidades, sin necesariamente tener un lazo afectivo que los una.					
7.	Escriba ¿Qué otro valor considera que debería aplicarse para el cumplimiento de los objetivos de la institución?					

Anexo 2. Cuestionario: Clima laboral

Estimado servidor:

Reciba un afectuoso saludo, invito cordialmente a colaborar con la encuesta titulada "LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL" la cual tiene el objetivo de recopilar información para una investigación de carácter académico. Todas las respuestas obtenidas serán tratadas de manera anónima y con total confidencialidad.

Agradezco de antemano su valiosa participación.

Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem e indique la frecuencia con que se manifiesta la respuesta que crea pertinente.

Edad				
Sexo				
Estado civil				
Tipo de servidor	Operativo		Administrativo	

Cuestionario aplicado a trabajadores							
Por favor, complete la encuesta de clima laboral marcando el criterio de cada uno de los elementos indicados en la misma.							
Dimensiones	**Ítems**		**Siempre**	**Casi siempre**	**A veces**	**Casi nunca**	**Nunca**
Estructura organizacional	**1**	Los valores organizacionales influyen en el clima laboral.					
	2	Me siento parte importante de la institución.					
	3	Entiendo como el trabajo que desarrollo se relaciona con los objetivos de la organización.					
	4	Conozco los riesgos que podría tener en el área en que trabajo.					
	5	Considero que el clima laboral es adecuado para el cumplimiento de mis objetivos funcionales.					
Comunicación interna	**6**	Recibo información general sobre los proyectos y planes de la organización y área a la que pertenezco.					
	7	Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito.					
	8	Mi superior sabe escuchar y aceptar mis sugerencias.					
	9	La institución reconoce mis logros alcanzados.					
	10	Existe buena comunicación entre jefes, compañeros y subordinados.					
Relaciones interpersonales	**11**	Mis compañeros me brindan ayuda cuando lo necesito.					
	12	Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la institución.					
Reconocimiento y promoción	**13**	Mi trabajo es evaluado en forma justa.					
	14	Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección general.					

	15	Tengo posibilidades de desarrollo profesional.					
	16	Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo.					
Motivación y satisfacción	**17**	Estoy satisfecho con los beneficios que me proporciona la institución según la ley (seguro, retiro, vacaciones)					
	18	Tengo sentido de pertenencia a la institución					
	19	Considero que mi trabajo está bien remunerado.					
	20	Los incentivos que otorga la institución me motivan a tener una mejor actitud en el trabajo.					
	21	Conozco mis obligaciones y derechos como trabajador.					
	22	Estoy satisfecho con mis funciones y responsabilidades en mi puesto de trabajo.					
Dimensión Psicosocial	**23**	He sido víctima de acoso o maltrato laboral, sexual o psicológico (por sexo, raza, edad).					
	24	En mi departamento he presenciado que algún compañero ha sido víctima de acoso o maltrato laboral, sexual o psicológico.					
Cultura Organizacional	**25**	En la institución en la que trabajo se aplican procesos para mejorar permanentemente el clima laboral.					
	26	Estoy satisfecho con el ambiente de trabajo en esta institución.					

Anexo 3: Validación de instrumento

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Silvia Jovanna Altamirano Altamirano
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Docente Trabajo Social laboral
Email	sj.altamirano@uta.edu.ec.

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Determinar la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral en los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. 1. Identificar los valores organizacionales que orientan la actuación de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. 2. Determinar la percepción que tienen los servidores públicos del clima laboral existente en su entorno ocupacional.		

	3. Proponer alternativas para fomentar un buen clima laboral en los espacios de trabajo, en correspondencia con los valores de la organización.		
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	1	
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		✓

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....

VALIDADOR

C.C. 1801817394

Fecha de validación	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Borman Renán Vargas Villacrés
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Docente, Phd, Sub-Decano.
Email	bormanrvargasv@uta.edu.ec

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Determinar la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral en los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. 1. Identificar los valores organizacionales que orientan la actuación de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. 2. Determinar la percepción que tienen los servidores públicos del clima laboral existente en su entorno ocupacional.	1	

	3. Proponer alternativas para fomentar un buen clima laboral en los espacios de trabajo, en correspondencia con los valores de la organización.		
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	1	
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....

VALIDADOR

C.C. 1020137d4

Fecha de validación	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Galo Iván Mosquera Arauco
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Docente (Abogado)
Email	gi.mosquera@uta.edu.ec

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y EL CLIMA LABORAL**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	✓	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	✓	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Determinar la influencia de los valores organizacionales en el clima laboral en los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato.	✓	
	1. Identificar los valores organizacionales que orientan la actuación de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato.	✓	
	2. Determinar la percepción que tienen los servidores públicos del clima laboral existente en su entorno ocupacional.	✓	

	3. Proponer alternativas para fomentar un buen clima laboral en los espacios de trabajo, en correspondencia con los valores de la organización.		
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	✓	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.		
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		✓
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		✓

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	–
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	–
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	–

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....

VALIDADOR

C.C.

Fecha de validación	10-04-2024

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

Anexo 4. CALCULO ALFA DE CRONBACH (VALORES ORGANIZACIONALES)

CALCULO ALFA DE CRONBACH (VALORES ORGANIZACIONALES)							
ENCUESTADOS	ITEMS						SUMA
	ABNEGACIÓN	DISCIPLINA	HONESTIDAD	LEALTAD	RESPETO	SOLIDARIDAD	
E1	5	5	5	5	5	5	30
E2	5	5	5	5	5	5	30
E3	2	3	3	2	1	1	12
E4	5	5	5	5	5	5	30
E5	5	5	5	5	5	5	30
E6	4	4	4	4	4	4	24
E7	5	5	5	5	4	5	29
E8	5	5	5	5	5	5	30
E9	5	4	5	5	5	5	29
E10	5	5	5	5	5	5	30
E11	5	5	5	5	5	5	30
E12	5	5	5	5	5	5	30
E13	5	5	5	5	5	5	30
E14	5	5	5	5	4	4	28
E15	5	5	5	5	5	5	30
E16	5	5	5	5	5	5	30
E17	5	5	5	5	5	5	30
E18	5	5	5	5	5	5	30
E19	4	5	5	4	5	5	28
E20	5	5	5	5	5	5	30
E21	4	4	4	4	4	4	24
E22	3	5	5	5	5	5	28
E23	5	5	5	5	5	5	30
E24	5	5	4	5	5	5	29
E25	5	5	5	5	5	5	30
E26	5	5	5	5	5	5	30
E27	5	5	5	5	5	5	30
E28	4	4	4	4	4	4	24
E29	5	5	5	5	5	5	30
E30	4	5	5	5	5	5	29
E31	5	5	5	5	5	5	30
E32	5	5	5	5	5	5	30
E33	5	5	5	5	5	5	30
E34	4	4	4	5	3	3	23
E35	3	3	3	3	3	3	18
E36	4	5	5	5	4	5	28
E37	4	5	5	5	5	4	28
E38	5	5	5	5	5	5	30
E39	5	5	5	5	5	5	30
E40	1	4	5	5	4	4	23
E41	5	5	5	5	5	5	30

E42	4	5	5	5	5	5	29
E43	4	5	5	5	5	5	29
E44	5	5	5	4	4	5	28
E45	5	5	5	5	5	5	30
E46	5	5	5	5	5	5	30
E47	4	4	3	3	3	3	20
E48	5	5	5	5	5	5	30
E49	5	5	5	4	3	5	27
E50	5	5	5	5	5	5	30
E51	5	5	5	5	5	5	30
E52	5	5	5	5	5	5	30
E53	5	5	5	5	5	5	30
E54	3	5	5	5	5	4	27
E55	3	3	5	4	4	4	23
E56	3	5	5	5	5	5	28
E57	5	5	5	5	5	5	30
E58	4	5	5	5	5	5	29
E59	5	5	5	5	5	5	30
E60	4	5	5	5	5	5	29
E61	5	5	5	5	4	5	29
E62	5	5	5	5	5	5	30
E63	5	5	5	5	5	5	30
E64	5	5	5	5	5	5	30
E65	5	5	5	5	5	5	30
E66	3	4	4	3	4	3	21
E67	5	5	5	5	5	5	30
E68	5	4	5	5	4	5	28
E69	3	5	5	5	5	5	28
E70	5	5	5	5	5	5	30
E71	5	5	5	5	5	5	30
E72	5	5	5	5	5	5	30
E73	5	5	5	5	5	5	30
E74	5	5	5	5	5	5	30
E75	4	5	5	5	5	5	29
E76	5	5	5	5	5	4	29
E77	5	4	5	5	4	4	27
E78	5	4	3	4	4	4	24
E79	5	5	5	5	5	5	30
E80	4	5	5	5	4	4	27
E81	5	5	5	5	5	5	30
E82	4	4	4	5	4	4	25
E83	5	5	5	5	5	5	30
E84	5	5	5	5	5	5	30
E85	3	3	5	5	5	5	26
E86	3	4	5	5	5	5	27

E87	5	5	5	5	5	5	30
E88	5	5	5	5	5	5	30
E89	5	5	5	5	5	5	30
E90	3	5	5	5	5	5	28
E91	5	5	5	5	5	5	30
E92	5	5	5	5	5	5	30
E93	5	5	5	5	5	5	30
E94	5	5	5	5	5	5	30
E95	5	5	5	5	5	5	30
E96	4	5	5	5	5	5	29
E97	4	4	4	5	5	5	27
E98	5	5	5	5	5	5	30
E99	5	4	5	5	4	5	28
E100	5	5	5	5	5	5	30
E101	3	4	5	5	5	5	27
E102	3	4	4	5	5	5	26
E103	3	5	5	5	5	5	28
E104	1	5	5	5	5	5	26
E105	4	5	5	5	5	5	29
E106	5	5	5	5	5	5	30
E107	5	5	5	5	5	5	30
E108	5	5	5	5	5	5	30
E109	4	4	4	4	4	4	24
E110	5	5	5	5	5	5	30
E111	5	4	5	4	4	4	26
E112	4	5	5	5	5	3	27
E113	4	4	4	4	4	4	24
E114	5	5	5	5	5	5	30
E115	5	5	5	5	5	5	30
E116	5	5	5	5	5	5	30
VARIANZA	0,73	0,25	0,21	0,25	0,37	0,38	2,19
SUMATORIA DE VARIANZAS	2						
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	8,01						

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

K=	(Número de ítems del instrumento)	6

Sum S ^{2} =	(Sumatoria de las varianzas de los ítems)	2
Sr ^{2} =	(Varianza total del instrumento)	8,01
a=	(Coeficiente de confiabilidad)	0,87

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiablidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiablidad perfecta

Anexo 5. CALCULO ALFA DE CRONBACH (CLIMA LABORAL)

CALCULO ALFA DE CRONBACH (CLIMA LABORAL)																											
ENC.	**ITEMS**																										**∑**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	
E1	5	1	2	5	3	3	2	2	2	1	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	2	2	78
E2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12
E3	2	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	5	1	2	5	2	2	67
E4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	1	1	3	3	90
E5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	3	3	10
E6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	1	1	5	4	10
E7	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	11
E9	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	92
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	5	4	5	1	5	4	5	5	3	3	5	10
E11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	4	5	10
E12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	11
E13	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	1	3	4	4	11
E14	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	11
E15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	5	4	1	2	3	3	10

E16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	1	4	4	10
E17	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	2	3	5	5	2	2	3	3	10
E18	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	11
E19	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4	10
E20	5	4	4	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	11
E21	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	5	2	3	71
E22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	12
E23	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	11
E24	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	10
E25	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	5	3	2	5	5	1	2	5	4	94
E26	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	3	1	4	3	2	3	4	4	98
E27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	92
E28	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	93
E29	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	81
E30	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	93
E31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	1	4	4	10
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E33	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3	3	84
E34	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	2	3	3	4	11

E35	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	88
E36	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	1	5	4	11
E37	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	1	1	3	4	10
E38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10
E39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
E40	4	3	4	5	3	5	3	3	2	3	5	2	2	2	2	4	2	4	1	1	5	5	1	4	1	1	77
E41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1	1	3	4	10
E42	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10
E43	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	5	1	1	4	4	10
E44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12
E45	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1	1	4	4	10
E46	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	1	5	5	11
E47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	5	11
E48	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	2	2	3	4	99
E49	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	1	3	5	1	1	1	1	89
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E51	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	1	1	5	4	10

E52	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	3	4	5	11
E53	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	11
E54	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	1	1	3	4	94
E55	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	1	1	3	3	82
E56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E57	5	4	5	5	1	5	1	3	5	1	2	1	2	3	2	5	4	5	1	1	5	5	2	5	2	1	81
E58	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	4	11
E59	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	90
E60	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	11
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	11
E62	3	5	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	10
E63	4	3	3	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	5	4	1	1	3	4	91
E64	5	4	4	5	5	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	1	1	3	3	95
E65	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	2	2	3	3	88
E66	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	2	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	92
E67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	12
E68	4	4	4	5	4	4	5	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	88
E69	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	1	4	5	3	3	2	4	10
E70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	1	5	5	11
E71	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	79

E72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	12
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	98
E75	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	10
E76	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	3	4	10
E77	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	4	10
E78	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	2	2	3	4	10
E79	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	5	4	1	3	3	3	77
E80	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	1	2	4	5	11
E81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	1	1	5	5	11
E82	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	2	4	4	10
E83	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	10
E84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E85	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	1	1	3	4	10
E86	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	11
E87	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	11

E88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	12
E89	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	1	1	4	4	10
E90	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	11
E91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	12
E92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E93	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1	1	4	4	10
E94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	11
E96	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	1	1	5	4	10
E97	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	2	3	4	10
E98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E99	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	10
E100	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	3	4	5	2	2	3	3	97
E101	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	1	1	4	4	10
E102	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	2	4	4	10
E103	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	11

E104	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	11
E105	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4	1	1	4	4	10
E106	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	1	1	5	5	10
E107	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	3	79
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13
E109	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	4	1	3	75
E110	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	1	3	3	10
E111	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	90
E112	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	2	3	3	95
E113	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	4	5	4	3	3	88
E114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	12
E115	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	11
E116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	1	3	4	11
Varianza	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7	0,5	0,7	0,7	1,2	1,1	0,7	0,9	0,7	0,8	0,9	0,6	0,7	0,5	1,2	1,1	0,4	0,6	2,0	2,0	1,1	0,8	
Sumatoria de varianzas	23																										
Varianza de la suma de los ítems	219																										

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

K=	(Número de ítems del instrumento)	26
Sum S $^{2 =}$	(Sumatoria de las varianzas de los ítems)	23
Sr $^{2 =}$	(Varianza total del instrumento)	219
a=	(Coeficiente de confiabilidad)	0,93

RANGO	**CONFIABILIDAD**
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiablidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad

Anexo 6.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
valores organizacionales	Concepciones éticas en las cuales se sustenta la gestión de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato. Valores que al ser asumidos por los trabajadores sustentan la gestión empresarial (Carrero, 2019).	Para la evaluación de esta variable se aplica el cuestionario elaborado por el autor a partir de lo propuesto y validado por (Arízaga, 2019) la dimensión se corresponde con la propia variable. Los principios éticos seleccionados, mediante los cuales se observa la variable, constituyen los 6 indicadores a tener en cuenta correspondientes con los valores organizacionales del	valores organizacionales	Abnegación Disciplina Honestidad Lealtad Respeto Solidaridad	Escala tipo: Likert Ordinal Puntos que se otorgan: Siempre – 5 Casi Siempre – 4 A Veces – 3 Casi Nunca – 2 Nunca – 1 Interpretación: La interpretación permitirá determinar los valores que rigen la organización y sustentan la actuación de los servidores públicos. Se tendrá en cuenta que

		CBA.			los valores están presentes en la orientación de las metas de la entidad cuando la evaluación dada al indicador por el encuestado sea Siempre y Casi siempre en una proporción mayor del 75%.
Clima laboral	Conjunto de percepciones, basadas en emociones, que experimentan los individuos en un entorno laboral determinado. (González et al., 2021)Percepción que tienen los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos de Ambato de su	Para medir la variable Clima Laboral se aplicará el cuestionario de Clima laboral elaborado por el autor a partir de lo plantado por los autores (Angarita, 2014; Cota, 2017; Duran, 2011; García, 2011; Placencia, 2013; Puentes et al., 2020; Vega et al., 2012; Vela et al., 2016) Al ser la variable cualitativa, se aplica la	.Estructura organizacional .Comunicación interna .Relaciones interpersonales .Reconocimiento y promoción .Motivación y satisfacción .Dimensión Psicosocial	26 ítems relacionados en las seis dimensiones establecidas.	Escala tipo: Likert Ordinal Puntos que se otorgan: Siempre – 5 Casi Siempre – 4 A Veces – 3 Casi Nunca – 2 Nunca – 1 Interpretación: Escala tipo: Likert Ordinal Puntos que se otorgan: Siempre – 5

	ambiente de trabajo	escala de Líkert. Los datos obtenidos se analizan teniendo en cuenta la proporción que representan, mediante el cálculo porcentual.	.Cultura organizacional		Casi Siempre – 4 A Veces – 3 Casi Nunca – 2 Nunca – 1 Interpretación: el clima laboral es positivo si el encuestado refleja aceptación al responder. Es negativo si el encuestado refleja desacuerdo señalando casi nunca y nunca. En general la proporción debe ser mayor del 70% entre siempre y casi siempre para considerar el clima como positivo y está en los rangos [70,80) Bueno, [80,90) Muy bueno, [90,100] Excelente. Por debajo del 70% se considera negativo.

ANEXO 7

Propuesta de Estrategias de mejoramiento del clima laboral

Peteraf & Strickland (2012) al referirse, conceptualmente, a la estrategia de una organización, la definen como:

Es el plan de acción que sigue la administración para competir con éxito a partir de un arsenal integrado de opciones. La formulación de la estrategia representa el compromiso de la administración de emprender un conjunto particular de acciones. Al elegir una estrategia, la administración expresa en realidad lo siguiente: entre las diversas formas de conducirnos y competir de que disponíamos, nos inclinamos por esta combinación particular de planteamientos para llevar a la empresa en la dirección deseada, fortalecer su posición en el mercado y su competitividad, y mejorar su desempeño. (p.4)

PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS:

TEMA: *"Diseño de Estrategias para la aplicación de Alternativas para Mejorar el Clima Laboral en los servidores del Cuerpo de Bomberos Ambato"*

RESPONSABLE: Samuel Jeremy Orozco Gómez

INSTITUCIÓN: Cuerpo de Bomberos Ambato

PROVINCIA: Tungurahua

CANTÓN: Ambato

BENEFICIARIOS: Servidores públicos del CBA

UBICACIÓN:

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

MARCO INSTITUCIONAL

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

Misión: *Institución técnica dedicada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como de apoyo en eventos adversos de origen natural o antrópico, mediante acciones efectivas para salvar vidas, proteger bienes y contribuir en la preservación ambiental del cantón Ambato y de la sociedad en general.*

Visión: *Al 2025 ser una institución que brinde servicios con estándares de calidad en la prevención de incendios, atención de emergencias y apoyo en otros eventos adversos, con el desarrollo organizacional del talento humano, el uso de nuevas tecnologías y la mejora continua para una ciudad resiliente y sostenible*

Estructura:

El Cuerpo de Bomberos Ambato mantiene una estructura conformada por los siguientes niveles:

- Nivel Estratégico
- Nivel Directivo
- Nivel Asesor
- Nivel Operativo
- Nivel de Apoyo

NIVEL ESTRATÉGICO: Establecido por el Comité de Administración y Planificación, este nivel está presidido por el Jefe del Cuerpo de Bomberos Ambato, Comisión de Administración Disciplinaria y Comisión de Calificaciones y Ascensos. Cumplen con la toma de decisiones las cuales se instrumentas para su propio cumplimiento, las cuales coordinan su cumplimiento y ejecución.

NIVEL DIRECTIVO. Conformado por el Jefe del Cuerpo de Bomberos Ambato figurando como la máxima autoridad, ejerciendo la dirección estratégica, política y administrativa de la Institución, por lo cual cumple el la función de representante legal, judicial y extrajudicial. A la vez el Sub Jefe del Cuerpo de bomberos Ambato también forma parte del nivel directivo y es designado por el Jefe del Cuerpo de Bomberos; dentro de este nivel se toman decisiones que

serán cumplidas mediante una serie de actividades coordinadas y que se les brinda el respectivo seguimiento en su ejecución.

NIVEL ASESOR. Son las unidades de asistencia a los niveles directivos y operativos relacionados a la materia jurídica, control y planificación de la institución (Asesoría Jurídica, Comunicación Institucional, Proyectos y Planificación)

NIVEL OPERATIVO. Unidades que ejecutan actividades que planifica la entidad en toda su competencia, el nivel operativo constituye la razón de ser del Cuerpo de Bomberos Ambato, estas unidades son autónomas, semiautónomas o centralizadas. Sus funciones no solo se remontan a la planificación de prestación de servicios, sino también a la preparación de proyectos en función de la gestión de servicios de prevención, protección, socorro, extinción de incendios; a la vez, promueve el desarrollo administrativo financiero, optimizando recursos disponibles para la satisfacción de la ciudadanía y de los servidores (Dirección del centro de formación y especialización, dirección de prevención de incendios e ingeniería del fuego, dirección de operaciones, central de emergencias).

NIVEL DE APOYO. Unidades que contribuyen a la gestión competente del Cuerpo de Bomberos Ambato, ofreciendo labores de logística y que permiten que otras áreas a las que apoyan cumplan con sus objetivos institucionales (Dirección administrativa financiera, dirección de talento humano).

INTRODUCCIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Ambato es una Institución eminentemente técnica, cuya misión es la de salvar vidas y proteger bienes mediante acciones oportunas, eficientes y responsables a través de un trabajo en equipo para generar servicios de calidad en bien de la comunidad. Sustenta legalmente su funcionamiento en:

- La Constitución de la República del Ecuador
- El Código orgánico de entidades de seguridad de orden público
- La Ley de Defensa Contra Incendios,
- El Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana
- La Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Ambato

Actualmente el Cuerpo de Bomberos de Ambato cuenta con 138 servidores operativos distribuidos según los grados jerárquicos, donde el 8% del total del personal operativo corresponde a 11 mujeres y 92% corresponde a 127 hombres.

En las instituciones de bomberos los cambios que se producen en la era moderna y los nuevos desafíos en la atención de emergencias y la diversificación de estas, requieren de transformaciones y adaptaciones constantes en todo su quehacer. Especial atención requiere, hacia lo interno, la formación de valores organizacionales y un clima laboral favorable para dar cumplimiento efectivo a la misión y la visión de la organización.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada, demuestran que la institución se ha empoderado de valores institucionales que hacen que el desempeño de la mayoría de los trabajadores sea eficiente, lo cual contribuye a la calidad de los servicios. Sin embargo, existen evidencias de que no existe una percepción compartida de los valores institucionales que puede estar influenciando en el clima laboral, lo que puede ser susceptible a mejoras a través de una proyección estratégica.

ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Cuerpo de Bomberos de Ambato, al ser una institución publica que brinda seguridad y protección eficientemente a la comunidad, es importante saber que el clima laboral en los servidores es adecuado para su bienestar, satisfacción y rendimiento; esta es la razón principal por la que se llevo a cabo la previa investigación y lograr comprender la influencia que tienen los valores institucionales del CBA en relación con los servidores de la misma. Dicha investigación incluyo encuestas a los servidores operativos y administrativos para poder evaluar la práctica y percepción de los servidores sobre dichos valores. Los resultados arrojados, proporcionan una visión clara de como los valores del CBA tienen un gran impacto en el clima laboral y sirven como base para desarrollar estrategias y alternativas específicas de mejora.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar una propuesta de estrategia dirigida al fortalecimiento de los valores organizacionales y clima laboral en el CBA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer la práctica de valores organizacionales.
- Sensibilizar a los trabajadores sobre su compromiso con el servicio de la institución
- Promover espacios de comunicación y participación para todos los trabajadores y familiares.

JUSTIFICACIÓN

El favorecimiento de un clima laboral sano en el Cuerpo de Bomberos Ambato se establece a partir del impacto que tiene en el bienestar, satisfacción , rendimiento, productividad, eficiencia y calidad en los servicios que brindan los servidores; es por ello que nace la esencia de elaborar una estrategia basada en las insuficiencias detectadas en la investigación relacionada con la correspondencia de los valores organizacionales y el clima laboral y, por ende, contribuir a la mejora del desempeño laboral de todos los que forman parte de la institución. Existe una precepción que relaciona los valores con el clima laboral, a pesar de que existen valores en que la percepción de su contribución al clima laboral no es suficientemente valorada.

Diagnóstico

En la información obtenida a través de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la institución y al personal administrativo se encontró que existe percepción de la existencia de los valores organizacionales que guardan una relación directa con el clima laboral. Pero existen valores que según la apreciación de los encuestados no aportan al clima laboral de la organización.

Tabla: 16 Análisis FODA

Fortalezas	Amenazas
Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la institución	Predominio de los valores e intereses personales.
El personal reconoce los valores institucionales y en consecuencia un buen clima laboral en la gestión de los procesos	Insuficiente integración entre el personal administrativo y operativo.
Personal con experiencia y solidario.	Insuficiente conocimiento de la población y entidades de la importancia social de la institución.
Debilidades	**Oportunidades**
Baja percepción de los valores abnegación y honestidad.	La valoración general positiva de los valores organizacionales
La dimensión Psicosocial evidencia ciertas manifestaciones inapropiadas	La valoración general positiva del clima laboral
La dimensión cultura organizacional muestra ciertas evidencias de insatisfacciones con el ambiente de trabajo	El CBA cuenta con un Centro de Formación y Especialización de Bomberos.
Insatisfacción con los niveles y estilos en la comunicación interna	

Nota. Elaborada a partir de la información recolectada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Causas de la percepción de los valores organizacionales en relación con el clima laboral a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los servidores del CBA

- No existe una adecuada percepción de la importancia de los valores organizacionales para el logro de la misión y visión de la institución
- Brechas en la comunicación institucional
- El valor abnegación esencial para el desempeño de la profesión no está debidamente identificado.
- En la Dimensión psicosocial se considera un porcentaje considerable de practicas de acoso laboral que podrían repercutir en la dinámica familiar.

Priorización de puntos críticos encontrados en la encuesta aplicada a los servidores del CBA

Tabla 17: Puntos críticos e impactos

Puntos críticos	Impactos
No existe una adecuada percepción de la importancia de los valores organizacionales para el logro de la misión y visión de la institución.	Predominio de los valores e intereses personales. Sentido de pertenencia limitado ante la institución.
Brechas en la comunicación institucional.	Insuficiente integración entre el personal administrativo y operativo. Insuficiente conocimiento de la población y entidades de la importancia social de la institución.
El valor abnegación esencial para el desempeño de la profesión no está debidamente identificado.	Inadecuada apreciación del significado del valor abnegación en el desempeño de la actividad bomberil.
Los valores organizacionales CBA y el entorno familiar de los trabajadores.	Organización de un día dinámico con la familia.

Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Estrategias a desarrollar

1. Fortalecimiento de los valores organizacionales y el clima laboral del CBA.
2. Formación a miembros del CBA sobre la importancia de la comunicación institucional.
3. Obtención de la certificación del Centro de Formación y Especialización para el uso adecuado.
4. Diseño de un plan de carácter social familiar para mejorar las relaciones intrafamiliares.

Figura 14: Proceso metodológico de las estrategias a desarrollar

1

Fortalecimiento de los valores organizacionales y el clima laboral del CBA

Objetivo: *Fomentar un entendimiento claro sobre los valores organizacionales y su importancia en el clima laboral*

Valores del CBA que se trabajan con la actividad: *Abnegación, Respeto, Solidaridad y Honestidad.*

Actividades:

- Organización y ejecución de talleres comunicar misión, visión y valores.
- Implementación de programas de reconocimiento para destacar logros que reflejen los valores organizacionales.
- Fomento de eventos sociales y deportivos para estimular el compañerismo del entorno laboral

Aporte positivo hacia los valores

- **Abnegación:** Promueve el sacrificio personal por el bien común
- **Respeto:** Interacción laboral positiva y resolución de conflictos
- **Solidaridad:** Apoyo mutuo, ambiente colaborativo y equitativo
- **Honestidad:** Transparencia y confianza entre servidores

2

Formación a miembros del CBA sobre la importancia de la comunicación institucional

Objetivo: *Promover la importancia y proveer herramientas para mantener una comunicación afectiva dentro de la institución*

Valores del CBA que se fortalecen con la actividad: *Disciplina, Honestidad y Respeto.*

Actividades:

- Talleres sobre Comunicación Efectiva Institucional
- Mentorías de Comunicación en donde los miembros experimentados guíen a los nuevos.

Aporte positivo hacia los valores

- **Disciplina:** Comunicación clara y uso adecuado y eficiente de herramientas de comunicación
- **Honestidad:** Transparencia en la transmisión de información
- **Respeto:** Comunicación constructiva y respetuosa en las interacciones personales

3

Obtención de la certificación del Centro de Formación y Especialización para el uso adecuado

Objetivo: *Mejorar procesos del centro para su uso adecuado favoreciendo la eficiencia productiva*

Valores del CBA que se trabajan con la actividad: *Disciplina y Honestidad.*

Actividades:

- Desarrollo y actualización de programas internos
- Preparación y solicitud de certificación

Aporte positivo hacia los valores

- **Disciplina:** Uso adecuado de instalaciones y recursos
- **Honestidad:** Procesos de gestión del centro transparentes y confiables

4

Diseño de un plan de carácter social familiar para mejorar las relaciones intrafamiliares

Objetivo: *Fomentar la integración y sentido de comunidad entre servidores y sus familias*

Valores del CBA que se fortalecen con la actividad: *Abnegación, Solidaridad, Respeto y Lealtad.*

Actividades:

- Elaborar un plan y presentar la propuesta en el CBA.
- Diagnóstico inicial para identificar las problemáticas de las familias de los servidores.
- Seleccionar alternativas para solución de problemas.
- Actividades de vinculación y tiempo de calidad.

Aporte positivo hacia los valores

- **Abnegación:** Incentiva la dedicación y bienestar común
- **Respeto y Solidaridad:** Ambiente inclusivo, comprensivo y

Nota: Elaborado por Samuel Orozco.

En el proceso del desarrollo de estas estrategias para implementar de alternativas para la mejora del clima laboral se evaluará la viabilidad y efectividad de las mismas tras recorrer las distintas estaciones en los horarios laborales de los pelotones correspondientes.

Aporte Positivo de la estrategia implementada hacia cada valor:

Tabla 18. Aporte positivo hacia cada valor

VALOR	APORTE POSITIVO HACIA CADA VALOR
ABNEGACIÓN	• Sacrificio personal por el bien común • Compromiso y dedicación sobre los objetivos de la institución
DISCIPLINA	• Cumplimiento de normas y procedimientos que mejoran la eficiencia • Ambientes de trabajo ordenados y seguros
HONESTIDAD	• Trabajo transparente y relaciones laborales confiables • Toma de decisiones eficaces
LEALTAD	• Compromiso y fidelidad a la institución • Fortalecimiento de la cultura organizacional y estabilidad de los servidores
RESPETO	• Ambiente de trabajo positivo y colaborativo • Comunicación, resolución de conflictos
SOLIDARIDAD	• Trabajo en equipo • Equidad

Nota. Información tomada de la encuesta elaborada por Samuel Orozco

Cronograma de actividades

Tabla 19: Cronograma de actividades

Nº	**Estrategias**	**2024**							
		Primer mes				**Segundo mes**			
		1s	**2s**	**3s**	**4s**	**1s**	**2s**	**3s**	**4s**
1	Diseño de un plan de concientización para fortalecer los valores organizacionales y clima laboral del CBA.	x	x	x					

	• Organización y ejecución de talleres para comunicar misión, visión y valores. • Implementación de programas de reconocimiento para destacar logros que reflejen los valores organizacionales. • Fomento de eventos sociales y deportivos para estimular el compañerismo del entorno laboral								
2	Formación a miembros del CBA sobre la importancia de la comunicación institucional. • Talleres sobre Comunicación Efectiva Institucional • Mentorías de Comunicación en donde los miembros experimentados guíen a los nuevos.				x	x	x		
3	Obtención y reorganización para la certificación del Centro de Formación y Especialización para el uso adecuado. • Desarrollo y actualización de programas internos • Preparación y solicitud de certificación	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Diseño de un plan de carácter social familiar para mejorar las relaciones intrafamiliares. • Elaborar un plan y presentar la propuesta en el CBA. • Diagnóstico inicial para identificar las problemáticas de las familias de los servidores. • Seleccionar alternativas para solución de problemas. • Actividades de vinculación y tiempo de calidad.							X	X

Nota. Este cronograma se llevará a cabo posterior a la autorización del Jefe del CBA.

BIBLIOGRAFÍA

Achilli, C., & Navarro, P. (2021). *La comunicación organizacional e innovación como componentes potenciadores de la capacidad organizacional*. http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=9&id_notice=39482

Albarrán, J. L. (2015). Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, 2013. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3128268

Anderson, F. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital en 2016* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1925/TFCE-04-03.pdf;jsessionid=F0826E08BA5FDB2CC887B3FEDD1B6F4E?sequence=1

Andino-Jaramillo, R. A., & Palacios-Soledispa, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, *3*(3), Article 3. https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73

Arízaga, T. F. (2019). *Relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la I.E. Nuestra Señora de Fátima—Piura, 2019* [César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40211

Bordas, M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED. https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Cruz, W. L. C. (2016). *La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: Un referente en la universidad de los llanos* [Universidad Nacional de Colombia]. https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56413/86039377.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, *95*, e202104057. https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/

Cuerpo de Bomberos de Ambato . (2021). *RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA-CBA – 128 - 2021*. Ambato, Ecuador.

Cuerpo de Bomberos de Ambato. (2020). *Plan Estratégico Institucional. Cuerpo de Bomberos de Ambato*. https://bomberosambato.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/4.-Plan-estrategico-Institucional-CBA.pdf

Cuerpo de Bomberos Portoviejo. (s/f). *Modelo de gestion del cuerpo de bomberos portoviejo*. https://www.bomberosportoviejo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/MODELO-DE-GESTION.pdf

Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *VISIÓN GERENCIAL*, *2*,

219–222. https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02

Díaz, M. (s/f). *El comportamiento de los Recursos Humanos en las organizaciones*.

Duran, L. A. A. (2011). *Medición de clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados COPETRAN Bucaramanga* [Universidad Pontificia Bolivariana]. https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/1609

El nuevo Ecuador. (2023). *Medición del clima laboral y cultura organizacional*. Servicios postales del Ecuador. https://www.serviciopostal.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/CLIMA-LABORAL-SPE-EP.pdf

Esquenazi, A., & Rosales, S. (2017). Determinantes de la participación laboral en Cuba. *Economía y Desarrollo*, *158*(2), 169–188. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842017000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Euroinnova. (2024) *¿Qué es un Valor Organizacional?* International online education. https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-valor-organizacional

Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional* (Primera edición 2016). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf

Favaro, D. (s/f). *Comunicación organizacional*.

Flores, O. (2013). *Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico.* [Tesis Maestría]. http://eprints.uanl.mx/3401/1/1080256659.pdf

García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, *25*(42), 43–61. https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413

Peteraf, T., y Strickland, G. (2012). *Administración estratégica. Teoría y casos* (18a ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://estrategiaempresarial621.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/01/administracion_estrategica_18va_edicion.pdf