



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

“Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

VIVIAN MADELAINE VILLALBA SÁNCHEZ

TUTOR:

MSC. LIGIA ISABEL BELTRÁN URVINA

Ibarra – Ecuador

2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por la egresada VILLALBA SÁNCHEZ VIVIAN MADELAINE para optar por el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, cuyo tema es “INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO”. Considero que el presente trabajo reúne requisitos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

Efectuado en la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de diciembre de 2022.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be 'L. Beltrán Urvina'. Below the signature is a horizontal line.

Msc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

Director de trabajo de grado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004128359		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Villalba Sánchez Vivian Madelaine		
DIRECCIÓN:	Otavalo/ José María Troya y Segundo Pinto		
EMAIL:	vmvillalbas@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	06-2522718	TELÉFONO MÓVIL:	0999178315

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo
AUTOR (ES):	Villalba Sánchez Vivian Madelaine
FECHA: DD/MM/AAAA	09/12/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ligia Beltrán

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la

responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 09 días del mes de diciembre de 2022

EL AUTOR:



.....
Villalba Sánchez Vivian Madelaine

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	i
Índice de figuras	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Capítulo 1: Descripción del Caso	7
1.1 Introducción.....	7
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos.....	12
<i>Objetivo General</i>	12
<i>Objetivos Específicos</i>	12
Capítulo 2: Marco Referencial	13
2.1 Estado del Arte	13
2.2 Desarrollo del marco teórico	17
2.2.1 Clima Organizacional	17
Dimensiones del clima organizacional	18
Desarrollo organizacional y su importancia dentro del clima organizacional.....	19
Estrategias de mejora del clima organizacional	20
2.2.2 Satisfacción Laboral	22
Importancia.....	22
Métodos de medida de la satisfacción laboral	24
2.3 Marco legal e institucional	24
Capítulo 3: Metodología.....	27

3.1 Métodos	27
3.2 Técnicas	29
3.2.1 Unidad de análisis.....	30
3.3 Instrumentos	32
• Encuesta	32
• Entrevista	34
Capítulo 4: Diseño del estudio de caso.....	38
4.1 Recolección de información	38
4.2 Análisis de la Información.....	39
4.3 Redacción del informe.....	41
4.4 Presentación y análisis de resultados.....	42
4.4.1 Análisis Satisfacción Laboral	42
4.4.2 Análisis del Clima Organizacional	49
4.4.3 Pruebas de normalidad.....	54
4.4.4 Análisis Correlacional	57
Bibliografía.....	64
Anexos	71

Índice de figuras

Figura 1 Dimensiones de la inteligencia colectiva	13
Figura 2 Niveles de comunicación	18
Figura 3 Disciplinas que aportan al área del comportamiento organizacional.....	20
Figura 4 Variables del estudio de caso	29
Figura 5 Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados	39
Figura 6 Incentivos	43
Figura 7 Relación con sus superiores y sentido de responsabilidad.....	44
Figura 8 Satisfacción de condiciones físicas en el trabajo	45
Figura 9 Participación en las decisiones y satisfacción en el puesto de trabajo	46
Figura 10 Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo	48
Figura 11 Nivel de satisfacción laboral del personal operativo	49
Figura 12 Responsabilidad e identidad.....	49
Figura 13 Políticas, control, resultados, apoyo y comunicación	50
Figura 14 Resultados y recompensa, relaciones interpersonales.....	52
Figura 15 Liderazgo y trabajo en equipo.....	53
Figura 16 Correlación dimensional-administrativos	58
Figura 17 Correlación dimensional-operativos	59
Figura 18 Correlación entre variables-Correlación de Pearson.....	60
Figura 19 Correlación entre variables-Rho de Spearman.....	60
Figura 20 Evidencia de aplicación de encuestas físicas	82
Figura 21 Evidencia de aplicación de encuestas área administrativa	82
Figura 22 Evidencia de aplicación de encuestas área operativa	83
Figura 23 Evidencia entrevista al Jefe del CBCO	83

Índice de tablas

Tabla 1 Origen del Clima Organizacional	14
Tabla 2 Conceptualización del Clima Organizacional según varios autores.....	15
Tabla 3 Dimensiones del Clima Organizacional	18
Tabla 4 Componentes de la Satisfacción Laboral.....	23
Tabla 5 Estructura Orgánica por Procesos.....	31
Tabla 6 Matriz de Operacionalización.....	35
Tabla 7 Resultados de la prueba de normalidad administrativos	54
Tabla 8 Resultados de la prueba de normalidad operativos	55
Tabla 9 Coeficientes de correlación asignados administrativos	56
Tabla 10 Coeficientes de correlación asignados operativos	57

Resumen

Este es un estudio de caso que tiene como principal objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo. Para lo cual se empieza analizando las dimensiones correspondientes a cada variable a través de un enfoque mixto y con un alcance descriptivo correlacional mediante la aplicación de técnicas e instrumentos como son: la entrevista y la encuesta que permiten y facilitan recolectar toda la información necesaria para poder identificar las dimensiones del clima organizacional, determinar el nivel de satisfacción laboral y proponer estrategias de mejora de las dimensiones que se manejan dentro del clima organizacional en la institución para alcanzar un buen nivel de satisfacción en el personal. Por último, mediante la aplicación de pruebas de normalidad y el análisis de correlación entre dimensiones y variables, se dio a conocer que varias de ellas se relacionan y que las variables de estudio sí tienen correlación.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal, institución

Abstract

This is a case study whose main objective is to analyze the impact of the organizational climate on the job satisfaction of the staff of the Fire Department of the Otavalo Canton. For which it begins by analyzing the dimensions corresponding to each variable through a mixed approach and with a descriptive correlational scope that with the help and application of techniques and the survey allowed and facilitated the collection of all the necessary information. in order to identify the dimensions of the organizational climate, determine the level of job satisfaction of the staff and propose improvement strategies for the dimensions that are managed within the organizational climate in the institution to achieve a good level of satisfaction in the staff. Finally, through the application of normality tests and the correlation analysis between dimensions and variables, it was revealed that several of them are related and that the study variables do have correlation.

Key words: Organizational climate, Work satisfaction, personnel, institution

Capítulo 1: Descripción del Caso

1.1 Introducción

Resulta relevante analizar aspectos en la gestión del talento humano, para poder contribuir con conocimientos que sean útiles a la hora de tomar decisiones para la implementación de prácticas que resulten efectivas en la gestión del personal de las empresas (Pedraza, 2018).

Evaluar el clima organizacional es crucial para comprender los procesos de gestión, cambio e innovación. Esto se debe a que el clima influye directamente tanto en el proceso como en sus resultados, lo que afecta al desarrollo del sistema. La creación del primer método en 1960 condujo al desarrollo de un marco teórico para estudiar el clima de la organización. Por lo tanto, para comprender el clima de una organización, las personas deben investigar los aspectos teóricos que lo crearon (Iglesias et al., 2020).

La empresa Deloitte S.C. en septiembre de 2017 llevó a cabo un estudio con una muestra de 95 empresas multinacionales, nacionales y regionales que pertenecen a diferentes industrias y sectores de actividad en seis países de América Latina, el 61,54% de estas organizaciones tuvieron como reto principal mejorar sus procesos de recursos humanos, seguido de la comunicación interna y evaluación del desempeño con el 51,92% y el 50% correspondiente a la cultura y el clima organizacional. Para los próximos dos años, el 61,54% de las empresas identifican el clima y cultura organizacional como uno de sus principales objetivos, se mantiene en segundo lugar la comunicación interna con el 50%, y con un incremento porcentual importante los planes de carrera y sucesión con el 42,31% (Deloitte, 2017).

La satisfacción laboral es una razón importante, para interesarse en esta variable es poder comprender las diversas variables relacionadas con la dinámica organizacional, la rotación de empleados, el ausentismo y productividad.

Álvarez et al., 2018 La importancia de las percepciones no puede ser exagerada. Muchas instituciones académicas han estudiado la cultura del clima organizacional y la satisfacción laboral a lo largo de los años, porque tiene un efecto muy profundo en el comportamiento y la productividad de los empleados. Al analizar un clima laboral, se deben considerar varias cuestiones clave. Estos incluyen el entorno físico, el acceso a la tecnología, la comunicación, las políticas y regulaciones, las condiciones ambientales, el salario y la motivación de los empleados.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, es una Institución Técnica, de carácter público que está encargada principalmente de salvar vidas y bienes con la atención efectiva de emergencias, fomentando así una cultura de prevención de seguridad y sobre todo se encargan de velar por el bienestar de la ciudadanía. Cuentan con el personal especializado y el equipo idóneo para realizar su trabajo a cabalidad. Las actividades con arduas jornadas laborales, que conllevan grandes esfuerzos y están expuestas a varios riesgos y contagios capaces de poner en peligro la vida del trabajador, son realizadas por el personal operativo, es por eso que es de gran importancia que ellos se encuentren en buenas condiciones tanto físicas como mentales para que se facilite el desempeño de cada una de las actividades.

1.2 Planteamiento del problema

Comprender el comportamiento organizacional es una tarea importante en la actualidad debido a que en base a esta se involucran las operaciones, la gestión de las empresas y, por ende, se ven afectados varios factores como la productividad, condiciones físicas y

emocionales, trabajo en equipo, la comunicación, entre otros que influyen directamente en la satisfacción laboral (Atalaya, 2021).

Por diversos motivos y factores de riesgo psicosociales asociados al clima organizacional como son: la carga laboral, niveles de compromiso de los empleados en la organización, interés por el trabajador, compensaciones, la salud ocupacional, son los que permiten determinar las condiciones presentes de la situación laboral concernientes al entorno social en el que se organiza el trabajo, así como el trabajo en sí y la finalización de la tarea que pueden verse afectadas en el desempeño laboral, la salud física, psíquica o social del trabajador si no son manejadas adecuadamente.

Recientemente, Ecuador se ha interesado mucho en mejorar la cultura organizacional de sus instituciones públicas. Esto se debe a la importancia que tiene este tema dentro de las instituciones públicas de cada país. En consecuencia, el Ministerio del Trabajo decidió crear una Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral en la Función Pública con la intención de regular la cultura laboral. La esperanza es que esto mejorará los ambientes y culturas de trabajo institucional para siempre. Los Cuerpos de Bomberos están regidos por gobiernos municipales autónomos descentralizados, pero deben crear sus propios métodos para medir el clima organizacional (Ministerio del Trabajo, 2018).

Los Cuerpos de Bomberos de Ecuador operan dentro de un ambiente de trabajo regulado. Carecen de datos sobre el clima organizacional de los departamentos debido a que la normativa prohíbe el estudio de esta variable. Como tal, el estado de su clima laboral sigue siendo un misterio. A esta formación también contribuyen otros elementos como la motivación y la evaluación. Además, estos factores influyen en la atención de los departamentos a los ciudadanos y el enfoque del cambio. Otros componentes clave incluyen

la independencia, el compromiso y la adaptación al cambio, todo lo cual ayuda a crear un ambiente de trabajo ideal. Esto descubre cómo estos departamentos interactúan con sus empleados y cómo afecta sus servicios a sus compatriotas.

1.3 Justificación

Las creencias y actitudes de las personas sobre hechos y eventos en el mundo tienen un gran efecto en su motivación, liderazgo, metas, toma de decisiones, y relaciones interpersonales. Esto se debe a que estos aspectos del clima organizacional se ven afectados por las percepciones de los individuos sobre el ambiente de trabajo (Hernández et al., 2014).

Por esta razón, es apropiado afirmar que los comportamientos de los trabajadores surgen de la influencia de las características personales y organizacionales. Esto da como resultado que los trabajadores interpreten su entorno a través de su cultura, expectativas, experiencias y más. Si los trabajadores se encuentran con un entorno organizacional desfavorable, pueden experimentar estrés como resultado (Álvarez et al., 2018).

La satisfacción laboral está directamente relacionada con el clima organizacional; se compone del estado emocional y la salud mental. Curiosamente, la satisfacción de un empleado también depende del ambiente de trabajo positivo en general, así como de los aspectos personales incluidos en el clima. Esto demuestra que un ambiente profesional con resultados laborales positivos es necesario para lograr la satisfacción profesional (Napiore, 2011).

El tema de la moral de los empleados es un tema importante cuando se considera el futuro de cualquier empresa. Como han demostrado muchos estudios, los trabajadores insatisfechos pueden llevar al fracaso de la empresa. Es por esto que a través de este proyecto de

investigación se determinó la importancia de comprender el clima organizacional de una organización. Además, los empleados deben estar comprometidos con su trabajo para tener un buen desempeño, por lo que es fundamental analizar el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral general. Además, el estudio analiza cómo los diferentes componentes del plan de gestión de una organización afectan la moral y la satisfacción laboral. Estos incluyen el estilo de gestión, las políticas de gestión, el sistema de gestión y el plan de gestión. Además, la contratación de empleados juega un papel importante en la determinación del estado de ánimo general en el trabajo. Al mismo tiempo, afecta la forma en que los empleados se mueven en el lugar de trabajo, cambiando su clima organizacional general (Gan & Berbel, 2013).

Similar a cómo la satisfacción laboral es un factor clave en el bienestar de los empleados, ya que les permite mejorar su rendimiento a través de las condiciones de trabajo, una variable que numerosos estudios han demostrado que depende del clima organizacional tiene que ser examinado (Sánchez, 2009).

Uno de los aspectos relevantes que determina la pertinencia de la investigación del clima organizacional es que se realizará por primera vez en los Cuerpos de Bomberos, lo que facilitará el desarrollo de planes para priorizar la fijación de los factores críticos.

Los beneficios de esta investigación se extienden más allá del personal técnico y administrativo de la organización. Esta investigación tiene una influencia significativa en los ciudadanos y las autoridades, así como en la forma de operar del Cuerpo de Bomberos. Se deben considerar muchos aspectos importantes de su servicio al operar el Departamento de Bomberos. Estos incluyen servicios efectivos y eficientes para los ciudadanos.

Adicionalmente, esta investigación ayuda a la Administración de Talento Humano Institucional a generar estrategias que incluyan incentivos, estabilidad y comunicación plena.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Analizar las dimensiones del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Objetivos Específicos

- Identificar las dimensiones del clima organizacional en la institución
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de la institución
- Proponer estrategias de mejora de las dimensiones del clima organizacional en la entidad para que se alcance la satisfacción laboral en el personal

Pregunta de investigación

¿Cómo incide el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo?

Capítulo 2: Marco Referencial

2.1 Estado del Arte

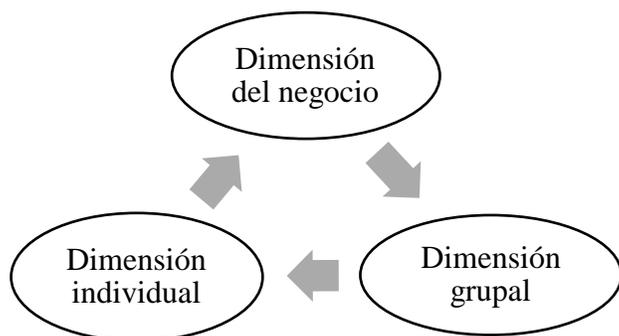
Desde la década de 1960, se han desarrollado medidas formalizadas del clima organizacional. Estos coincidieron con la aparición del entorno laboral en 1930. La investigación y el desarrollo continuaron durante la década de 1970 y más allá. Hoy en día, este campo es activo, diverso y abarca más de cinco décadas. Desde entonces se han creado múltiples definiciones, investigaciones e instrumentos de medición (Uribe, 2015).

Después de 70 a 79 años, aparecen muchos estudios e investigaciones sobre el clima organizacional debido a que las primeras revisiones de la teoría mostraron fallas. Estos incluyen investigaciones organizadas que separaron el concepto de clima organizacional de otras variables.

Según Vergara (2015) menciona que creó el modelo evolutivo del clima organizacional, en el que se incluye el concepto de inteligencia colectiva que involucra tres dimensiones:

Figura 1

Dimensiones de la inteligencia colectiva



Nota. Elaborado con base en “Construir inteligencia colectiva.” (p.27-28), por (Venegas, 2015)

De acuerdo con revisiones literarias se puede encontrar también que el clima organizacional surge a partir de la idea de que los individuos viven en ambientes complejos

y dinámicos, debido a que las organizaciones se componen de personas, grupos y colectividades que tienden a generar diversos comportamientos y en cierto grado pueden afectar al entorno que los rodea.

Tabla 1

Origen del Clima Organizacional

Escuela	Autores	Aportaciones
Científica	Frederick W. Taylor	Producción Industrial
Clásica	Henri Fayol	Principios Administrativos
Relaciones Humanas	Elton Mayo	La motivación
Estructuralista	Max Weber	Burocracia organizacional
	Maslow y Herzberg,	La conducta, Teoría x,
	Forehand y Gilmer, Taguiri	Teoría y, teoría de los
Conductista	y Litwin, Campbell,	sistemas, surgimiento del
	Dunnette, Lawler y Weick	concepto de CLIMA
		ORGANIZACIONAL

Nota. Elaborado con base en “El origen del clima organizacional” (p. 13) por, (Arano et al., 2016).

Los autores Chiang et al., 2011 Mencionan que la investigación ha demostrado que el clima organizacional tiene un impacto positivo y negativo en la satisfacción laboral. Así también, explican que se basa en las personas, en el comportamiento y emociones.

Este tema al ser de gran interés de estudio para varios expertos del campo de la Administración y del Comportamiento Organizacional se lo ha podido encontrar con diferentes nombres tales como Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, entre otros. No obstante, en las décadas más recientes se ha puesto más énfasis en explicar su naturaleza y en intentar medirlo.

Tabla 2

Conceptualización del Clima Organizacional según varios autores

Autores	Conceptualización
Robbins (1999) y Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996)	Plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización.
Ouchi (1992)	Identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una compañía.
Zapata (2000)	Explica al clima y la cultura organizacional como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional

Nota. Elaborado con base en “Clima organizacional y su Diagnóstico” (p. 45) por, (García, 2011).

Luego de un breve recorrido teórico sobre la conceptualización del clima organizacional, queda claro que no existe una definición unificada, pero todas las teorías analizadas coinciden en dos elementos básicos. La primera es la percepción que se refiere al proceso por el cual un individuo recibe, organiza, interpreta y le da sentido al entorno a través de los sentidos; el segundo consiste en los factores organizacionales que puede tener un impacto directo en la motivación y desempeño de los empleados, que se interpreta como una forma en que las personas actúan de manera individual y grupal dentro de las organizaciones.

Para comprender correctamente el entorno de trabajo de un empleado, es necesario considerar sus características y expectativas personales. Alguien con características y expectativas distintas puede afectar su desempeño de manera positiva o negativa cuando trabaja en una organización. Esto se debe a que ingresan a un entorno laboral con su identidad y hábitos ya establecidos (Solarte, 2009).

La satisfacción laboral se estudia con frecuencia porque es uno de los objetos de estudio más populares en el siglo XX. Las razones de esto son dos: se considera uno de los temas más populares en la psicología del lugar de trabajo y el comportamiento organizacional y también es muy útil para comprender la motivación. La satisfacción laboral juega un papel importante en muchos aspectos de la eficacia de una organización, incluido el compromiso organizacional, el desempeño, el ausentismo y la rotación. Esto se debe al hecho de que la satisfacción laboral se relaciona con una variedad de otros factores. Y el segundo efecto proviene del bienestar espiritual de las personas, ya que tiene un gran impacto en su salud general (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

En 2018, un estudio realizado por la empresa española Alares encontró que el 40% de los empleados encuestados consideraban su motivación y ambiente laboral las partes más importantes de sus trabajos. El proyecto felicidad 2015 preguntó a 1.034 trabajadores ecuatorianos qué tan satisfechos estaban con su lugar de trabajo. Una encuesta encontró que el 67% de los trabajadores ecuatorianos estaban orgullosos de trabajar para su empresa. El 56% de los empleados encuestados reportaron sentirse felices en su lugar de trabajo. Solo el 9% informó sentirse infeliz en el trabajo (Alares, 2018).

Una serie de sentimientos positivos del trabajo se denomina satisfacción laboral. Determina comportamientos como la permanencia en el trabajo, la rotación en el lugar de trabajo y menores índices de ausentismo. La satisfacción laboral es un predictor de estas acciones; está influenciado por muchos factores, incluidas las condiciones físicas en el entorno de trabajo, la compensación económica, la estabilidad y la cultura general de una organización (Montoya et al., 2017).

2.2 Desarrollo del marco teórico

2.2.1 Clima Organizacional

Hoy en día hablar sobre clima organizacional busca una mejora continua de su ambiente laboral para que esto les permita aumentar la productividad, pero sin perder de vista el recurso humano. Al componerse las organizaciones de personas, grupos y colectividades hace que estas formen parte de diversas conductas y se involucren en la formación de su ambiente.

Las interacciones de las personas con las organizaciones y el comportamiento resultante son componentes clave del comportamiento organizacional. Este campo de estudio analiza el impacto que tienen las estructuras organizacionales, los equipos y las personas en el desempeño de una organización. También se considera cómo abordar y analizar las ideas que presentan las personas, así como la efectividad de las metas y objetivos de las organizaciones (Terán et al., 2017). Calvaniña, (2015)

La comunicación efectiva entre los miembros de la empresa es necesaria para un negocio exitoso. Esto se debe al hecho de que ayuda a los miembros a comprender los objetivos, la visión, las políticas, la misión y los valores de la organización. Tal y como afirma Calvaniña (2015) la comunicación es un pilar fundamental para cualquier red social, y también juega un papel fundamental en las organizaciones. Las personas experimentan diferentes niveles de comunicación cuando interactúan con su organización:

Figura 2

Niveles de comunicación

Comunicación ascendente (de abajo hacia arriba)	Comunicación descendente (de arriba hacia abajo)	Comunicación horizontal (lateralmente)
<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta para la toma de decisiones y mantener relación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros de la organización estén informados 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el trabajo en equipo, favorece la coordinación laboral.

Nota. Elaborado con base en “ Comunicaciones interpersonales” (p.7-8), por (Calvaniña, 2015)

Dimensiones del clima organizacional

Para poder comprender el significado del clima organizacional es importante estudiar cada unidad que lo conforma. Las dimensiones y también las tipologías de este son esenciales para poder evaluarlo. Es por ello que se detalla a continuación los elementos más relevantes:

Tabla 3

Dimensiones del Clima Organizacional

Dimensiones	Concepto	Variables
Autonomía individual	La potestad del empleado en la toma de decisiones y acciones del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Conflictos • Identidad
Estructura	Estrategias que aplica el gerente para dar a conocer a los trabajadores los objetivos, políticas y procedimientos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Control • Resultados • Apoyo • Comunicación

Orientación hacia la recompensa	Estrategias que emplean los directivos para encaminar a los trabajadores al cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados y recompensa • Relaciones interpersonales
Consideración, entusiasmo y apoyo	Los funcionarios de control dan aliento a la causa brindando aliento por su trabajo, reconocimiento y respaldo.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportes • Estándares
Orientación en el trabajo	Importancia que tiene el trabajo en equipo, comunicación eficiente, reconocimiento y la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo

Nota. Elaborado con base en “Clima Organizacional” (p.37-51), por (Méndez, 2015)

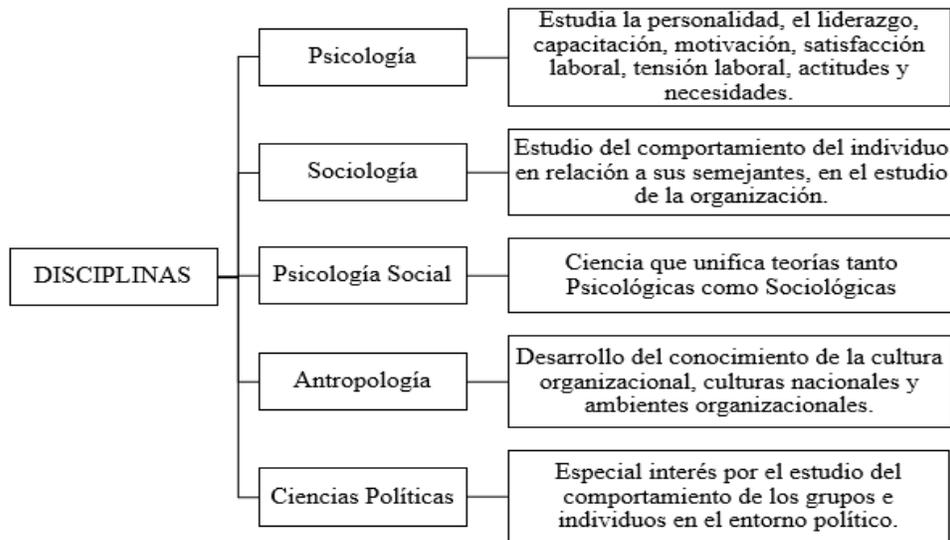
Cuando se cuenta con un clima organizacional adecuado y una cultura empoderada es más fácil que los integrantes de la empresa generen compromisos que van más allá de sus intereses personales, alineando así sus objetivos individuales a los organizacionales, es por eso que se habla de varios aspectos de cultura, comportamiento y desarrollo organizacional.

Desarrollo organizacional y su importancia dentro del clima organizacional

Se ha considerado un factor clave de éxito de las empresas, ya que, permite el desarrollo y la mejora de la productividad. También se apoya en la importancia que tiene el talento humano para llevar a cabo el desarrollo de la organización de tal manera que esta se mantenga alerta ante un ambiente cambiante y mejore el clima organizacional para así orientar a la organización y aumentar la eficiencia (Gómez, 2016).

Figura 3

Disciplinas que aportan al área del comportamiento organizacional



Nota. Elaborado con base en “Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica.” (p.20-22), por (Robins, 2015)

El Comportamiento Organizacional ayuda a mejorar las relaciones humanas mejorando las habilidades de sus miembros a través del aprendizaje. Estas habilidades ayudan a las personas a comprender, predecir y controlar mejor los comportamientos de los demás (Robbins et al., 2014).

Estrategias de mejora del clima organizacional

Según (Robbins et al., 2014) detallan:

- Mejoras en la calidad y en la productividad: Los gerentes que están en constante innovación comprenden que el éxito depende de estas mejoras y que deben estar ligadas con los trabajadores, quienes, a más de ser la fuerza de las principales labores para lograr el cambio.

- Los equipos de trabajo efectivos son esenciales para administrar un negocio exitoso. Las habilidades personales, como la comunicación y la construcción de relaciones, son vitales para desarrollar estos equipos. Es por esto que los gerentes requieren habilidades específicas en esta área.
- Los diferentes lugares de trabajo tienen diferentes culturas y estilos de vida en el lugar de trabajo. Las organizaciones deben ser culturalmente sensibles al considerar las diferencias de sus empleados, incluso si trabajan en la misma oficina.
- Es importante mejorar las habilidades personales y ser más consciente culturalmente para que los empleados con diferentes actitudes, necesidades y aspiraciones puedan ser manejados adecuadamente. Esto se debe a que el mundo cambiante exige gerentes que comprendan diferentes culturas.
- Facultad de la gente: El rol de los gerentes ha tenido un constante cambio, ya que se han ido convirtiendo en entrenadores, consejeros, patrocinadores o facilitadores de los empleados. Gracias a esta nueva visión, se ha podido darles más potestad.
- Debido a la falta de estabilidad en su entorno, los empleados y gerentes deben aprender a lidiar con la naturaleza temporal. Antes, el ambiente tenía largos periodos de estabilidad intercalados con breves periodos de inestabilidad. Sin embargo, ahora ocurre lo contrario; breves períodos de inestabilidad se alternan con largas fases de estabilidad.
- Aumento de la lealtad de los empleados: Anteriormente, las organizaciones recompensaban la lealtad de sus empleados con beneficios y aumentos salariales.
- La motivación de la fuerza laboral bimodal mantiene a los trabajadores mal pagados y poco calificados motivados para permanecer en su puesto actual. No reciben

salarios lo suficientemente altos como para permitirse el estilo de vida de la clase media. Debido a esto, los empleados no calificados se mantienen motivados por la dificultad de lograr un ascenso y nuevas responsabilidades.

- Los gerentes promueven el comportamiento ético a través de talleres, seminarios y códigos de ética para ayudar a los empleados a lidiar con los problemas éticos que se les presentan en la rutina diaria. Esto ayuda a animar a los empleados a actuar éticamente.

2.2.2 Satisfacción Laboral

Las emociones influyen fuertemente en el desempeño de un empleado en su trabajo y en el grado en que permanece en una empresa. Esto se debe a que el desempeño laboral y el compromiso en el lugar de trabajo son componentes de la personalidad de un individuo directamente relacionados con la satisfacción con el trabajo. Así, los empleados que están satisfechos con su trabajo tendrán un mejor desempeño y preferirán quedarse en la empresa por mucho tiempo (Colquitt, 2007).

La satisfacción laboral se basa en la forma en que los empleados pueden percibir su ambiente, el compromiso con las tareas que tienen que desarrollar y, en última instancia, su comportamiento (Vega, 2021).

Importancia

La satisfacción laboral es un aspecto significativo del trabajo. Demuestra ser una variable psicológica importante porque demuestra la vulnerabilidad de los empleados en su ambiente de trabajo y la influencia que tiene su comportamiento en la organización. Esto se debe a la variabilidad del trabajo, las prácticas rutinarias y las expectativas sociales. De manera similar, las acciones de los empleados individuales se basan en su percepción del

ambiente de trabajo y los trabajos que realizan. Por lo tanto, la importancia de este aspecto del estudio radica en ayudar a los funcionarios a comprender la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo para que puedan crear estrategias que influyan en el clima organizacional. Esto es importante porque determina la satisfacción laboral, que es un aspecto muy relevante para entender la importancia de un puesto (Castillo & Ruiz, 2017).

Tabla 4

Componentes de la satisfacción laboral

Componente	Descripción
Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas intrínsecas: compromiso, oportunidades de crecimiento, satisfacción. • Recompensas extrínsecas: sueldo, salario, bonos, incentivos entregados. • Compensación total: remuneración base, incentivos por buen desempeño laboral y otros beneficios.
Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el comportamiento de los subordinados. • Tomar en cuenta los aportes que tengan los trabajadores para la organización. • Brindar beneficios a organizaciones e individuos es una prioridad.
Retribuciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen valor tanto económico como social. • Tienen en cuenta la motivación de cada sujeto. • El nivel de identificación psicológica se puede evaluar mediante el uso de este.
Involucramiento en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados que se preocupan por su trabajo demuestran que el trabajo les importa.

Nota. Elaborado con base en “Valor Percibido” (p.97-98), por (Saldaña et al., 2018).

La satisfacción laboral tiene sus raíces en la actitud de una persona. Se puede analizar utilizando técnicas que miden actitudes a través de declaraciones verbales. Aunque las actitudes no se pueden ver, se determinan antes de que nazca nadie gracias a las interacciones con el entorno social (Chiang et al., 2011).

Métodos de medida de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral resulta de la creencia del empleado de que el trabajo arduo debe resultar en beneficios tangibles en el trabajo. En otras palabras, es la discrepancia entre lo que el empleado desea y lo que termina recibiendo. Si se cumplen sus expectativas, la satisfacción laboral es positiva. Si no, una discrepancia o diferencia de opinión indica que hay un problema con el trabajo. Es por eso que medir la satisfacción laboral es beneficioso para los empleadores: les permite identificar las actitudes de los trabajadores y abordar cualquier negatividad. Al recopilar esta información, fomenta la comunicación y ayuda a los trabajadores a adaptarse a nuevas ideas (Ruiz & Landa, 2016).

Existen dos métodos para medirla:

- **Métodos directos:** Se utilizan cuestionarios para recopilar datos a través de una escala de Likert. Se consideran la mejor manera de aplicar porque se usan con frecuencia.
- **Métodos indirectos:** El estudio de sujetos que desconocen la información recopilada sobre sus actitudes dificulta la alteración deshonestas de sus resultados.

2.3 Marco legal e institucional

En este apartado del presente estudio de caso es importante basarse en la Constitución ya que con ello se podrá extraer los principales lineamientos que servirán de apoyo, sustento y de conocimiento acorde a la vigente Normativa legal del Ecuador.

En el Art. 33, el Estado garantizará a los trabajadores una vida digna, una remuneración adecuada y la libertad de elegir o aceptar un trabajo saludable. Los Estados también declaran que se respetará plenamente la dignidad de los trabajadores. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Art. 326 de la Constitución, señala que el derecho al trabajo se sustenta en varios principios. Especialmente está enfocado en el literal 5 donde se menciona que “Toda persona tiene derecho a trabajar en un ambiente que le proporcione salud, seguridad, comodidad y limpieza.” (Constitución de La República Del Ecuador, 2008 p.162).

El artículo 229 ibidem determina: “Las personas que trabajan para un cargo público son servidores públicos irrenunciables. Desempeñan una función, cargo o servicio dentro del sector público. Cualquier individuo que trabaje para el gobierno puede ser considerado un servidor público, incluidos los trabajadores de la salud, la alimentación y la seguridad. La ley de servidores públicos fijará la escala salarial para todo el gobierno; determinará quién decide las políticas de recursos humanos y remuneración. También definirá cómo pueden ser promovidos, disciplinados, recompensados, desalentados y retirados por sus jefes. (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De acuerdo con el Art. 3.- del MT C, en lo que respecta a la seguridad, se menciona que es necesario " Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejora del entorno de trabajo; y, en particular, en el diagnóstico de enfermedades (IESS, 2019).

La Ley de la Función Pública otorga al Ministerio de Relaciones Laborales la facultad de hacer cumplir sus normas en la elaboración de escalas salariales del sector público y relaciones laborales. Esta ley está escrita en el artículo 51 (Ley Organica de Servicio Público, 2010).

En materia de seguridad y salud en el trabajo, el quinto docente mencionó la necesidad de “promover, realizar y participar en investigaciones e investigaciones para prevenir riesgos y mejorar el clima laboral, especialmente en el área de diagnóstico de enfermedades profesionales” entre nosotros

La importancia de este tema se muestra al observar las instituciones públicas del Ecuador. El Ministerio del Trabajo tiene la necesidad de definir una norma técnica para la medición del clima laboral con el fin de mejorar las condiciones y procedimientos del ambiente laboral. A través de esto, el país puede implementar mejores medidas operativas y técnicas para medir el clima laboral y la cultura organizacional en cada una de las instituciones del país.

Los regímenes y métodos especiales utilizados por los GADS reemplazan a los gobiernos autónomos centralizados municipales. Como resultado, los Departamentos de Bomberos no están sujetos a esta regla debido a su inaplicabilidad para ellos. El GADS también mide su ambiente de trabajo de acuerdo a sus propios estándares.

Art. 3.- El Ministerio del Trabajo, medirá el clima laboral y la cultura organizacional de las instituciones en el ámbito de esta norma.

La unidad de gestión del cambio de cada agencia o quien sea, será la responsable de implementar las estrategias para fortalecer y mejorar el clima laboral y la cultura organizacional.

Art. 4.- Medición de clima laboral y cultura organizacional. - De acuerdo al plan anual establecido por la Dirección de Gestión del Cambio, el clima laboral debe medirse anualmente de manera obligatoria.

Capítulo 3: Metodología

En el presente capítulo se tratan aspectos precisos acerca de los métodos, técnicas e instrumentos aplicados a lo largo de la elaboración del estudio de caso, esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y responder a la pregunta de investigación. De tal manera se contribuirá con conceptos básicos que detallan de manera concreta los indicadores, las dimensiones y el diseño de la investigación. Por último, toda la información de la metodología detallada en este capítulo se sintetiza en una matriz de operacionalización y el desarrollo de varios esquemas realizados a lo largo de este capítulo.

3.1 Métodos

Para conseguir la información pertinente que facilite la comprensión y la interpretación de los aspectos relacionados con las variables objeto de estudio en el personal laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Otavalo se utilizaron técnicas y varios métodos correspondientes a un enfoque mixto. Este tipo de enfoque está orientado a fortalecer a las investigaciones de las ciencias sociales ya que tiene un aporte muy significativo con aspectos metodológicos y con el aprovechamiento de la medición e interpretación de realidades tanto objetivas como subjetivas (Hernández et al., 2014).

El enfoque mixto es de gran utilidad porque permite obtener información más concreta para sostener la información de los fenómenos que son producto de la investigación. Los indicadores que están presentes en este estudio de caso son los que sirvieron para constancia de correlación entre las variables y sus dimensiones establecidas. Por ende, el uso de este enfoque mixto hace posible el beneficio del diseño de la investigación y el desarrollo de esta, facilitando así la comprensión de los fenómenos sociales visto desde el enfoque

cualitativo y poder medirlos con el fin de cumplir con los parámetros de rigurosidad y credibilidad que requiere el enfoque cuantitativo (Delgado et al., 2018).

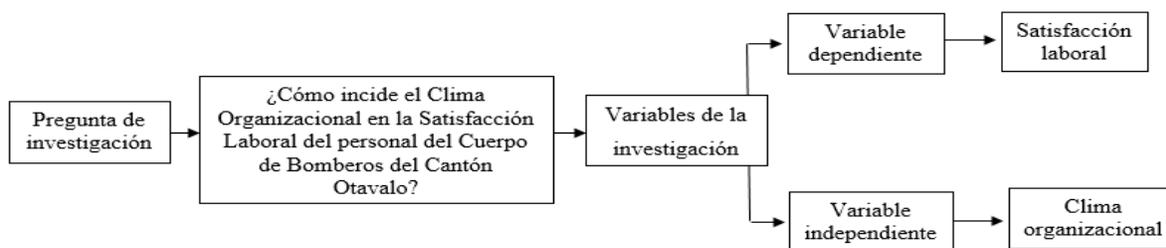
Cabe recalcar que el enfoque mixto integra a un conjunto de procesos empíricos, sistemáticos y críticos de las investigaciones y está inmerso también la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como también su integración y discusión conjunta, que facilita la realización de inferencias que son el resultado de toda la información recabada (Hernández et al., 2014).

Ahora bien, el alcance del presente estudio de caso se enfoca en el de tipo descriptivo y correlacional. Descriptivo ya que es útil para mostrar con precisión las dimensiones del fenómeno en estudio y así poder especificar sus propiedades y características. Correlacional ya que se asocian dos variables tales como las variables objeto de estudio para conocer su relación mediante la medición de las dimensiones que componen a cada variable, su cuantificación, el análisis y la determinación de su relación (Hernández et al., 2014).

Por ende, se estudió la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, en donde se planteó la pregunta de investigación y se descompuso las variables dependiente e independiente que fueron el pilar fundamental para el diseño y la ejecución de la presente investigación y fue posible representar en síntesis en la figura 4.

Figura 4

Variables del estudio de caso



Con respecto al diseño de la investigación se aplicó el modelo no experimental de tipo transversal ya que está enfocada en la medición de fenómenos y sus efectos en un momento específico y de manera simultánea (Cvetković et al., 2021).

El periodo de ejecución fue de cuatro meses, empezando con el estudio de caso en el mes de abril del 2022 y finalizando en su totalidad en el mes de julio del mismo año y de un mes de junio a julio 2022 para la parte de recolección y análisis de datos.

3.2 Técnicas

Con respecto al enfoque planteado en el presente estudio de caso se emplearon dos tipos de técnicas que facilitaron la recolección de datos para conocer la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo y verificar los aspectos positivos y negativos.

Las técnicas empleadas fueron la entrevista dirigida al Capitán del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo y la encuesta para todo el personal administrativo y operativo de la institución. Los datos cualitativos fueron aportados por medio de la entrevista que se realizó al Capitán Jefe del CBCO que aporta con conocimiento relevante acerca de cómo se maneja la estructura interna de la institución e información acerca de los trabajadores. Por

último, los datos cuantitativos se obtuvieron gracias a la encuesta aplicada a los trabajadores lo que facilitó demostrar a correlación de las variables.

3.2.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis es el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Otavalo la cual es una institución técnica de carácter público y está encargada de salvar vidas y bienes mediante la atención efectiva de emergencias y así poder fomentar una cultura de prevención de toda la ciudadanía Otavaleña con su respectivo personal y equipo especializado. La institución maneja una estructura orgánica por procesos que favorece al momento de realizar las labores.

Esta entidad se encarga de cumplir con los valores institucionales que hacen que sea reconocida y valorada, es por eso que demuestran ser transparentes tanto en el área operativa como administrativa facilitando el acceso a la información y rendición de cuentas para constatar la credibilidad y la eficiencia.

Otro de los valores fundamentales es cumplir con la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de sus usuarios llevando a cabo sus funciones con responsabilidad, respeto, solidaridad, calidez humana y sobre todo con abnegación y disciplina (Municipal, 2019).

- **Tamaño de la muestra**

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo cuenta con un total de 37 trabajadores, de los cuales 11 pertenecen al área administrativa y 26 forman parte del área operativa, a continuación, se detalla en la tabla 5 la estructura orgánica por procesos que maneja la institución.

Tabla 5

Estructura Orgánica por procesos

Procesos	Departamentos	Nº de Trabajadores
Procesos Gobernantes	Comité de Administración y Planificación	
	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	1
Procesos de Asesoría	Gestión de Planificación Institucional:	
	Gestión de Asesoría Jurídica	1
	Gestión de Comunicación Social	1
Procesos Agregadores de valor	Gestión de Sistematizaciones Bomberiles (Subjefatura):	
	Operaciones Bomberiles	
	Prevención de incendios	26
	Vinculación con la comunidad	
	Atención de Emergencias	
	Gestión del Talento Humano:	
	Seguridad y Salud Ocupacional	1
Bienestar Laboral	1	
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera:	
	Tesorería y Presupuesto	1
	Contabilidad	1
	Gestión Administrativa:	
	Secretaría y Servicios Institucionales	1
	Administración de Bienes y Supervisión de vehículos	1
	Compras Públicas	1
Tecnologías de la Información	1	

Nota: Elaborado con base en “Primer reforma al estatuto orgánico por procesos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo” por (CBCO, 2019).

Para el presente estudio de caso acorde a la totalidad de la unidad de análisis es pertinente realizar un censo debido a que los trabajadores no son muchos y será posible aplicar a todos los elementos de la población, por ende, en esta ocasión no se tomará en cuenta el cálculo de la muestra.

3.3 Instrumentos

- **Encuesta**

Este instrumento es una técnica de investigación cuantitativa que permite recabar información previamente estructurada para conseguir datos numéricos que aporten al estudio (Meritno et al., 2017).

La encuesta aplicada a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo tuvo como objetivo recolectar información sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral que se lleva a cabo dentro de la institución. El cuestionario que se empleó fue acorde con las variables de investigación y constó de dos partes en las que, como primer momento se trataron las dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral y en la segunda parte lo correspondiente al clima organizacional que se muestran en la tabla 5.

Las dimensiones consideradas en el presente estudio de caso fueron elegidas y plasmadas acorde a la investigación realizada que ayudaron a recolectar datos para dar sustento a los objetivos propuestos, cabe mencionar que para cada variable de estudio se establecieron dimensiones e indicadores que ayudaron a plantear las interrogantes de cada instrumento aplicado que facilitó la concatenación entre el marco teórico y la metodología.

La encuesta fue desarrollada bajo un enfoque dimensional de las variables de estudio. Empezando con la variable dependiente satisfacción laboral se plasmaron cuatro dimensiones: compensaciones, evaluación de desempeño, condiciones físicas e involucramiento en el trabajo cada una de estas de la mano de sus indicadores: incentivos, beneficios, relación con sus superiores, sentido de responsabilidad, satisfacción en el trabajo e identificación psicológica. Todo esto se llevó a cabo gracias a la recolección de información

plasmada en el capítulo 2, con modelos de recolección de datos validados en otras investigaciones que facilitaron las necesidades que requería el estudio de caso.

Para la variable independiente clima organizacional se definieron las siguientes dimensiones: autonomía personal, grado de estructura y su impacto en el cargo ocupado, orientación a la recompensa, consideración, entusiasmo, apoyo y finalmente orientación al desarrollo y promoción laboral. También con sus respectivos indicadores: responsabilidad, conflictos, identidad, estructura, control, resultados, apoyo, comunicación, recompensa, relaciones interpersonales, estándares, liderazgo y trabajo en equipo. Todos estos descritos anteriormente fueron de gran ayuda para elaborar el cuestionario y las preguntas de los dos instrumentos aplicados.

Cabe mencionar que para el diseño de la encuesta sirvió de ayuda la investigación realizada por la Economista Fabara (2018) que hizo su estudio del ambiente laboral y clima organizacional en la entidad municipal de la ciudad de Ambato.

Se manejó un diseño de preguntas cerradas, empezando por las primeras dos preguntas donde se manejaba una escala de sí con una puntuación de 5 y una escala de no con una puntuación de 1, para las demás preguntas se empleó una escala de carácter ordinal para la encuesta que corresponde a la escala de percepción de Likert que pretende dar respuesta a las afirmaciones planteadas, con una puntuación del 1 al 5. Siendo 1 la puntuación con valor más bajo y 5 la puntuación más alta, según lo decida el trabajador encuestado. El cuestionario fue impreso y entregado de manera física a cada uno de los trabajadores para que emitan su respectiva respuesta.

Para finalizar, el censo permitió la realización de la correlación de las dimensiones de las variables dependientes e independientes tal como se muestra en la tabla 5, con el fin de demostrar la correlación entre las variables de estudio para poder dar respuesta a la pregunta de investigación.

- **Entrevista**

Acorde a la investigación realizada se estableció un cuestionario netamente estructurado dirigido al jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, con la finalidad de obtener información sobre las variables tanto dependiente como independiente que influyen en los trabajadores de la institución. Por medio de ello se facilita el análisis del estudio de caso ya que los resultados de la entrevista aportan significativamente para poder realizar la correlación de las dimensiones e indicadores a tratar. Las preguntas se establecieron acorde la temática que se aborda y con claridad para que el entrevistado tenga la libertad y la confianza de responder sinceramente.

Tabla 6

Matriz de Operacionalización

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción laboral	Las personas están intrínsecamente motivadas por su sentido de logro y emociones positivas cuando están en el trabajo. Esto sugiere que las personas se desempeñan mejor en el trabajo y eligen permanecer más tiempo en sus trabajos si están satisfechas con sus tareas y emociones (Colquitt, 2007).	Para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo la satisfacción laboral es un aspecto muy importante debido a que depende del estado psicosocial del trabajador cumplir sus funciones de manera eficiente y sobre todo tener un sentido de	Compensaciones Evaluación de desempeño Condiciones físicas Involucramiento en el trabajo	Incentivos Beneficios Relación con sus superiores Sentido de responsabilidad Satisfacción de condiciones físicas en el trabajo Participación en las decisiones	1,2 3 4,5 6 7,8 9,10

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
		pertenencia con la organización y sentirse realizado dentro de la misma		Satisfacción en el trabajo	11,12
				Identificación psicológica	13
Clima Organizacional	El comportamiento organizacional está influenciado por las características del ambiente de trabajo que se consideran relativamente permanentes. Esto incluye aspectos como la cultura empresarial, el nivel salarial y	El clima organizacional al ser un factor determinante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa, facilita al	Autonomía individual Estructura	Responsabilidad Conflictos Identidad Políticas Control Resultados Apoyo Comunicación	14 15 16 17 18 19 20 21,22

la decoración de la oficina (García y Zapata, 2008).	Cuerpo de Bomberos reconocer los problemas que existen dentro de la institución, lo cual permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.	Orientación hacia la recompensa recompensa Consideración, entusiasmo y apoyo Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo	Resultados y recompensa Relaciones interpersonales Aportes Estándares Liderazgo Trabajo en equipo	23,24 25,26 27 28 29 30
---	--	--	--	--

Nota: Elaborado con base en “Ambiente laboral y clima O.” por (Fabara, 2018)

Capítulo 4: Diseño del estudio de caso

4.1 Recolección de información

El proceso que se llevó a cabo para la recolección de datos de la investigación del tema fue exitoso, pues se logró el objetivo planteado de encuestar a los 36 trabajadores y entrevistar al Jefe del CBCO, acorde a la información proporcionada por la institución. La encuesta tuvo una estructura a partir de preguntas con escala tipo Likert.

En primera instancia, la obtención de resultados de la encuesta física tuvo una duración de dos días y se llevó a cabo de manera presencial dentro de la institución. En lo que respecta a la entrevista, se realizó en una oficina en un espacio brindado por el Jefe y tuvo una duración de 15 minutos, la misma que fue atendida de una manera muy cordial y satisfactoria, con la ayuda del cuestionario antes estructurado y la predisposición del Capitán entrevistado se concluyó exitosamente la conversación, recabando así toda la información necesitada para contribuir al estudio de caso y a la correlación de las variables.

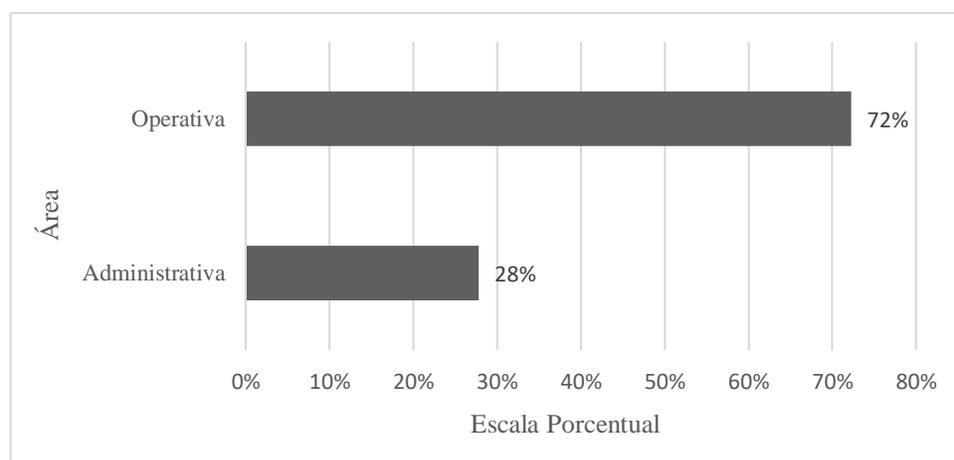
Para la aplicación de las encuestas se solicitó por medio de un oficio la autorización del Capitán del CBCO, mediante la aprobación del mismo se pudo llegar a todo el personal requerido para la investigación, en la cual se solicitó sus nombres, el cargo y el puesto que tienen dentro de la institución, para luego proceder con preguntas relacionadas al clima organizacional y la satisfacción laboral. La aplicación del cuestionario físico tuvo un proceso exitoso, ya que respondieron con facilidad y gracias a mi presencia se pudo solventar varias dudas de manera inmediata. Gracias a la colaboración de todos se pudo recolectar la información requerida para poder proceder con el análisis y así dar respuesta a los objetivos del presente estudio de caso denominado “Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo”.

4.2 Análisis de la Información

Concluido el proceso de recolección de datos se procedió con el respectivo análisis de la información recolectada. En primer lugar, se requirió constatar el área de trabajo a la que pertenecen cada uno de los encuestados y así evidenciar la cantidad de personal correspondiente al área administrativa y al área operativa tal como se muestra en la Figura 5.

Figura 5

Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

Luego de realizar el análisis y observar el personal correspondiente a cada área se procedió hacer el análisis de la información, tomando en cuenta el alcance mencionado en capítulos anteriores del estudio que corresponde al alcance descriptivo correlacional. Por ende, para poder alcanzar los objetivos propuestos se utilizó herramientas que sirven para procesar la información tales como: Excel y SPSS v23.

El dato obtenido mediante la aplicación de encuestas físicas en primer lugar se procedió a contar y a anotar los resultados en una hoja, seguido de eso fueron transcritos a Excel para ser procesados y así facilitar los cálculos pertinentes para el cumplimiento de los

objetivos 1 y 2 que se refieren a identificar las dimensiones de las variables objeto de estudio del personal de la institución. En los cuales, para el análisis de los datos Excel fue una herramienta de mucha ayuda gracias a sus funciones que permiten realizar tabulaciones, insertar gráficas e incluso los análisis mediante fórmulas que facilitan las operaciones básicas.

El objetivo 3 correspondiente a la propuesta de estrategias de mejora de las dimensiones del clima organizacional en la entidad para que se alcance la satisfacción laboral en el personal, fue de gran ayuda dar sustento con la entrevista ya que aportó con información relevante que permitió conocer los aspectos positivos y negativos de las variables de estudio para poder dar solución a lo planteado. Dada las circunstancias del objetivo principal de estudio es factible realizar un análisis con el coeficiente de correlación de Pearson en ciertas dimensiones después de realizar la prueba de normalidad y ver la necesidad, ya que principalmente “sirve para indicar la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables” (Suárez, 2018). Sin embargo, al ser un coeficiente de carácter paramétrico no suele ajustarse a las necesidades de los datos recolectados y se sugiere acudir a las pruebas de correlación no paramétricas como el coeficiente de Spearman que va a facilitar el análisis (Ortega et al., 2009). Es por esto que se procedió a realizar pruebas estadísticas para poder determinar el grado de normalidad de los datos y poder elegir el coeficiente de correlación más indicado para el estudio.

Ahora bien, antes de iniciar con el análisis de correlación, es importante realizar la prueba de normalidad para observar que prueba estadística es la idónea para ser utilizada. En este caso, fue de gran ayuda la prueba gráfica ya que la unidad de análisis es de menos de 50

datos y mayor a 5. Se procedió aplicar la Prueba de Shapiro Wilks con la ayuda de la herramienta SPSS (Tapia & Flores, 2021).

4.3 Redacción del informe

Este estudio de caso está compuesto de 4 capítulos que relatan cada contenido y aspecto de la investigación planteada de manera lógica y secuencial hasta la obtención y análisis de los resultados finales y conclusiones. Los contenidos mencionados anteriormente de cada capítulo se plasman de la siguiente manera:

Con respecto al capítulo 1 se inicia describiendo de manera general el estudio de caso, partiendo desde la introducción en donde se puede plasmar un contexto de las variables que son fenómeno de estudio y varios aspectos acerca de cómo el clima organizacional y la satisfacción laboral han ido evolucionando y teniendo realces a lo largo de los años. De igual manera en este capítulo se propone el planteamiento del problema, la respectiva justificación de la investigación, que son puntos muy importantes para poder plantear el objetivo general y los objetivos específicos, que al final del estudio junto con la pregunta de investigación deben ser sustentados de la mejor manera posible.

El capítulo 2 abarca información contundente y sobre todo es la base de la investigación, se lo denomina marco referencial el cual presenta contenido extraído de varias fuentes como son: libros, tesis, artículos científicos, entre otros, que tienen el fin de complementar los vacíos que existen acorde la temática tratada. Así mismo se presenta el marco legal que es muy importante al momento de plasmar un estudio, debido a que es la normativa vigente que se aplica al empleado y también de cómo debe manejarse una institución internamente, presentando ambientes de trabajo favorables y condiciones adecuadas.

En el capítulo 3 se abordó con la metodología correspondiente en donde se detalla los métodos, las técnicas, el alcance, el enfoque, el diseño, los instrumentos que son de ayuda para la investigación. Cabe mencionar también que se plasma en una matriz de operacionalización en donde se identifica la variable dependiente y la independiente lo cual permite analizar las dimensiones con sus respectivos indicadores que contribuyen para la elaboración de los instrumentos aplicados como son la entrevista y la encuesta que permiten la recolección de datos necesarios siendo estos elementos de entrada para conseguir los resultados respectivos del estudio de caso.

Se concluye con el capítulo 4 siendo uno de los más importantes puesto que es de carácter práctico en donde se aplicaron los instrumentos plasmados en el anterior capítulo, conllevando a un análisis de toda la información que se recolectó. Se describen y detallan las pruebas estadísticas utilizadas y permite que el análisis de datos contribuya al cumplimiento de los objetivos planteados en el capítulo 1. En cada parte del análisis se evidencia y se relatan aspectos que son sustentados con investigaciones de varios autores para poder contrastar la información y las discusiones. Luego de todo el proceso descrito anteriormente se concluye en base a los resultados obtenidos y se procede al planteamiento de recomendaciones.

4.4 Presentación y análisis de resultados

4.4.1 Análisis Satisfacción Laboral

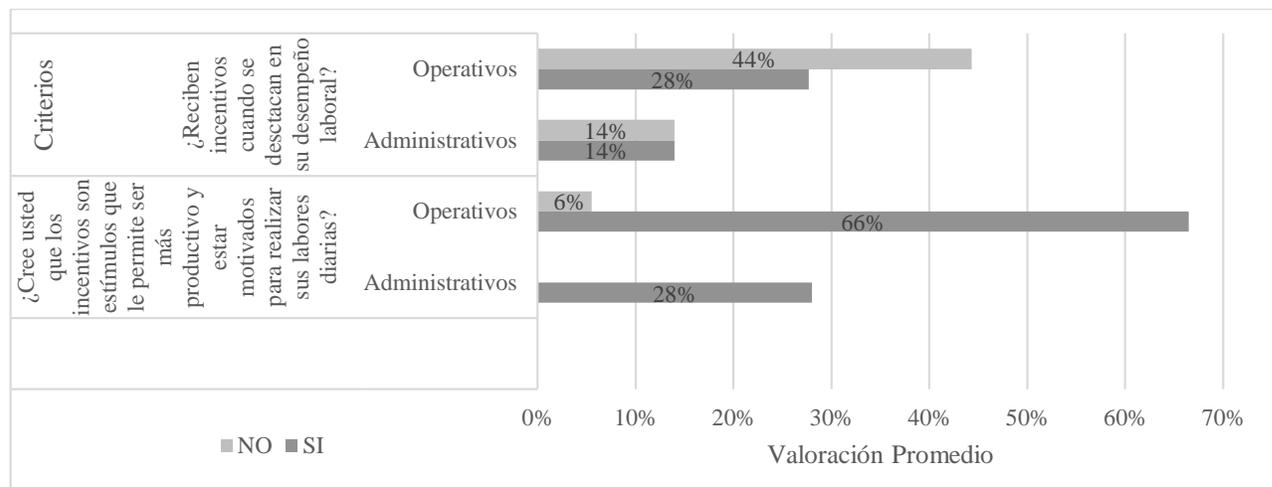
La psicología del trabajo incluye estudiar el tema de la satisfacción laboral. Es porque la satisfacción laboral abarca el estado emocional del empleado cuando ve su trabajo. Es un sentimiento positivo que puede cambiar la forma en que un empleado se siente acerca de su

trabajo. Hay muchos factores que pueden cambiar los sentimientos de un empleado, incluida la compensación económica, los incentivos y el clima organizacional (Martínez et al., 2014).

- **Compensaciones**

Figura 6

Incentivos



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

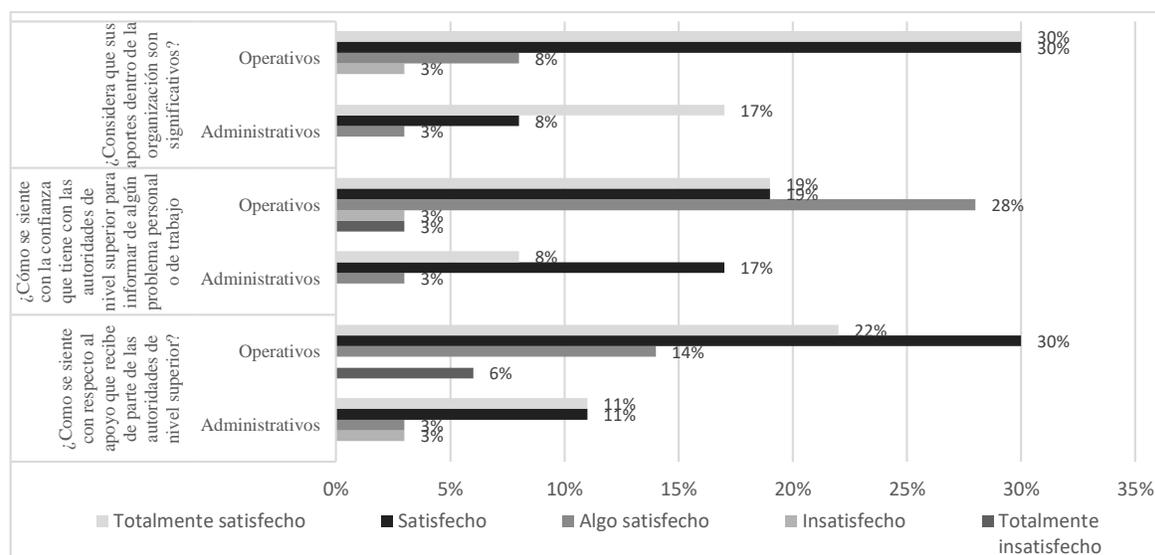
Para lograr la satisfacción laboral es importante tomar en cuenta el factor compensaciones haciendo referencia a la parte de incentivos en donde aportan con la mejora de la productividad y el desempeño de las actividades. En primer lugar, se puede observar que solo el 28% del personal operativo y el 14% del personal administrativo al destacarse en sus labores recibe algún estímulo. Para contrastar los resultados expuestos anteriormente, el Jefe del CBCO en la entrevista mencionaba que; dentro de la institución se maneja el tema de entregar certificaciones de agradecimiento como incentivo por la actividad que ellos realizan puesto que va en beneficio personal debido a que ingresa a la hoja de vida, y cuando hay la posibilidad de realizar ascensos estos son tomados en consideración.

El análisis de la primera pregunta conlleva a dar realce a la segunda, para el 66% del área operativa y para el 28% del área administrativa es esencial recibir más estímulos por el buen desempeño laboral, cabe mencionar que según información del Capitán resulta más complicado tratar con esto en la parte operativa debido a que se maneja una formación de tipo militar. Complementado lo antes mencionado se debe tomar en cuenta que los incentivos están inmersos en los procesos más importantes para fortalecer conexiones a través de la organización, puesto que son instrumentos para motivar el comportamiento del personal, es por eso que se debe considerar más este tema (Nadler & Tushman, 1999).

- **Evaluación de desempeño**

Figura 7

Relación con sus superiores y sentido de responsabilidad



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

Gracias a la información de la gráfica anterior, se puede observar que el 30% del personal operativo y el 17% de administrativos se encuentran totalmente satisfechos en base a la consideración que tienen los cargos de niveles superiores de los aportes brindados por cada uno de ellos. Ahora bien, analizando la pregunta en donde se expresa el nivel de

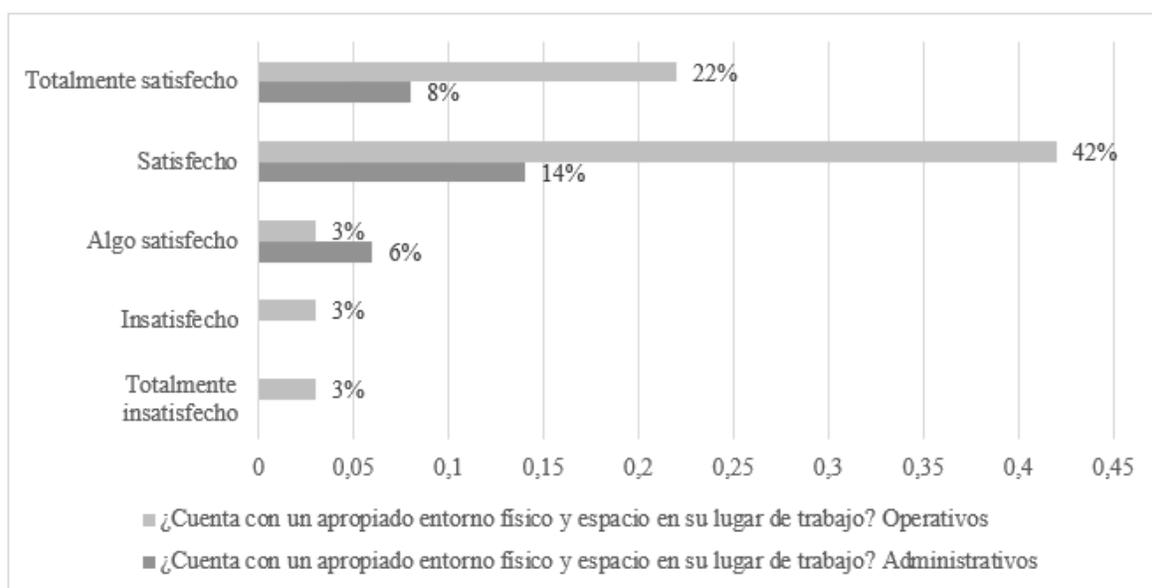
satisfacción en cuanto a la confianza que tienen los trabajadores para informar los problemas personales o de trabajo al jefe de la institución da como resultado que el 28% del área operativa se encuentran algo satisfechos y el 17% de administrativos se encuentran satisfechos. Se puede evidenciar que hace falta en el personal operativo tener ese acercamiento con las autoridades de nivel superior.

Así mismo el apoyo que reciben de parte de las autoridades de nivel superior para el personal operativo el 30% se sienten satisfechos y el 11% del personal administrativo de igual manera. Es decir que existe la apertura para solventar ciertas necesidades del empleado y poder así incentivar a los demás a recibir este apoyo para que el nivel de satisfacción pueda aumentar.

- **Condiciones físicas**

Figura 8

Satisfacción de condiciones físicas en el trabajo



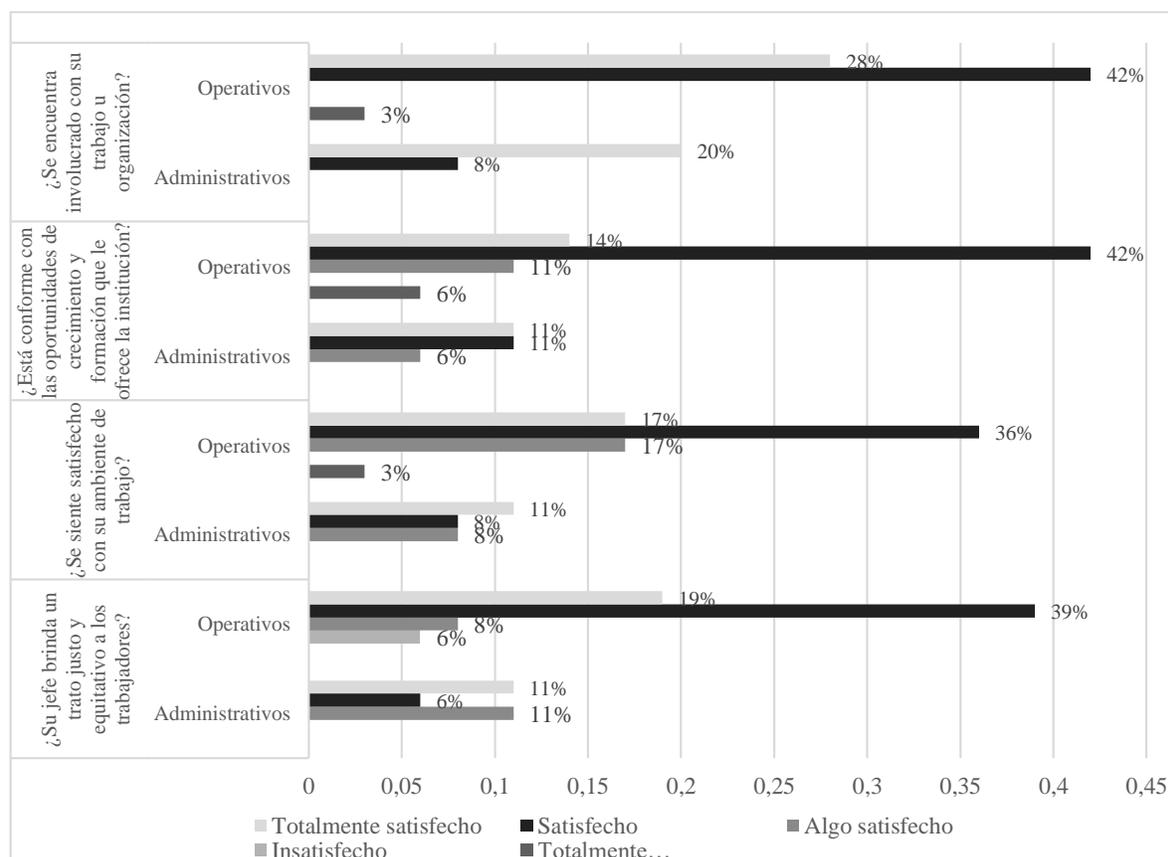
Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

Con respecto a las condiciones físicas y ambientales las cuales hacen parte de las condiciones laborales, varios criterios concuerdan en que; si bien es cierto no es un factor primordial para el adecuado desarrollo de las actividades, pero sí contribuyen a la satisfacción individual del personal debido a que, es el espacio de trabajo en donde pueden crecer y también desarrollar las habilidades y potencialidades de cada uno (Grisales & Gallego, 2020). Ahora bien, se puede observar que el 42% de operativos y el 14% de administrativos están satisfechos con las condiciones de sus puestos de trabajo, lo que significa que más de la mitad de cada área está en condiciones de seguir realizando sus labores de manera adecuada.

- **Involucramiento en el trabajo**

Figura 9

Participación



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

El 20% del personal administrativo se encuentra totalmente satisfecho en cuanto al involucramiento con su trabajo, y el 42% del personal operativo se encuentra satisfechos, lo que demuestra que los trabajadores están comprometidos con sus labores diarias y realizan sus actividades con mayor esfuerzo, cumpliendo así a cabalidad sus funciones.

La institución al ser una entidad de carácter público, tiene el compromiso de formar a sus empleados con el fin de que se brinde el mejor servicio posible y se atienda de la mejor manera las necesidades de la ciudadanía, es por eso que sí se brindan oportunidades de crecimiento acorde al desempeño que se realice y con el fin de cada uno poder superarse profesionalmente. En el caso del personal operativo cuentan con ascensos acorde los años de servicio. Es por eso que se evidencia que el 42% del personal operativo y el 11% del personal administrativo se encuentran satisfechos.

La importancia de un ambiente de trabajo adecuado influye en el crecimiento personal e institucional, en este caso el 53% de operativos y el 19% de administrativos se encuentran en rangos de totalmente satisfechos y satisfechos. Sin embargo, existe parte del personal que se encuentran inconformes, es por eso que se debería informar a los comités existentes en la institución para que ver cuál es el motivo de la insatisfacción de los demás en su ambiente de trabajo.

En cuanto al trato justo y equitativo que brindan las autoridades de nivel superior a los trabajadores, para el 39% del personal operativo y 11% de administrativos se encuentran satisfechos. Cabe mencionar que, al contar con formación de tipo militar para la parte operativa, no se puede recibir un trato equitativo por obvias razones, por ende, parte del personal se encuentran en rangos de insatisfacción.

- **Nivel de satisfacción del personal del CBCO**

Al ser el trabajador el activo más importante de la institución, debe ser tratado de una manera justa, equitativa y sentirse respaldado y apoyado por los cargos de niveles superiores. La satisfacción del personal radica en mantenerse estable en su puesto de trabajo, necesita trabajar en un ambiente de armonía, cumplir correctamente con los valores institucionales, trabajar en equipo, entre otras situaciones que influyen directamente en la persona. Hoy en día también es importante la salud mental y física de cada uno de los individuos ya que así su desempeño laboral será positivo o negativo. Luego de analizar cada dimensión y cada indicador presentes en la satisfacción laboral, se pudo observar que el personal operativo de la institución se encuentra en un nivel del 79% lo que corresponde a la escala de algo satisfechos y el personal administrativo con un 84% correspondiente a la escala de satisfechos, tal como se muestra a continuación en las figuras 10 y 11.

Figura 10

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo

Dimensión	Compensaciones (CM)	Evaluación de desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)	Escala Likert
Nivel Máximo	5	5	5	5	Totalmente Satisfecho
Valor promedio dimensión	4,03	4,3	4,2	4,25	Satisfecho
Valor promedio variable	4,19				Satisfecho
Valor porcentual	84%				

Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

Figura 11

Nivel de satisfacción personal operativo

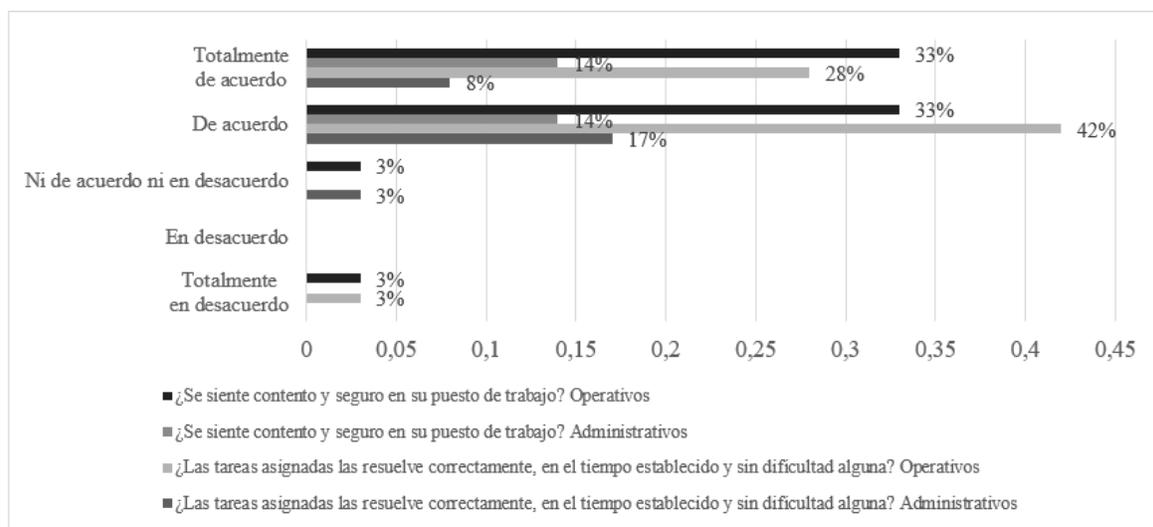
Dimensión	Compensaciones (CM)	Evaluación de desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)	Escala Likert
Nivel Máximo	5	5	5	5	Totalmente Satisfecho
Valor promedio dimensión	3,81	3,9	4,076923077	3,967948718	Satisfecho/ Algo satisfecho
Valor promedio variable	3,94				Algo satisfecho
Valor porcentual	79%				

4.4.2 Análisis del Clima Organizacional

- **Autonomía Individual**

Figura 12

Responsabilidad e identidad



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

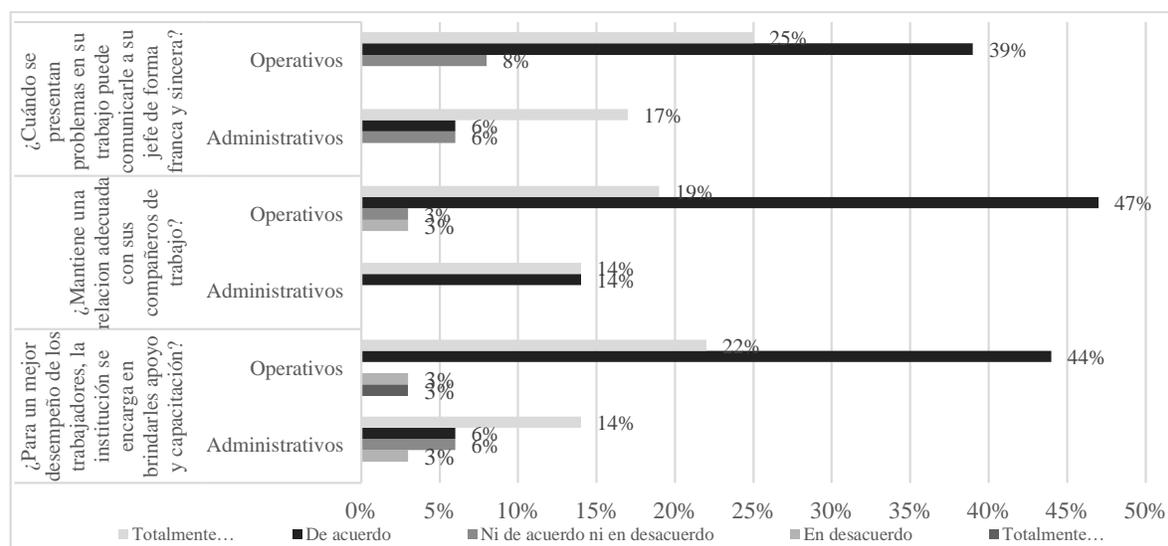
Con respecto a los indicadores de responsabilidad e identidad el 66% del personal operativo se sienten contentos con su puesto de trabajo, lo que favorece a la institución también porque así el desempeño de cada uno de ellos sería positivo con el aporte para el

logro de los objetivos, por ende, resuelven las tareas asignadas correctamente y en el tiempo establecido sin dificultad alguna debido a que los resultados muestran que el 42% está de acuerdo y el 28% de operativos totalmente de acuerdo. En el área administrativa se puede ver un panorama parecido ya que el 14% está de acuerdo y el otro 14% totalmente de acuerdo. Esto contrasta a lo que nos menciona la OIT (2016) las personas son un activo valioso para la empresa ya que el crecimiento de la misma, depende principalmente del personal con el que trabaja. Si es capaz de hacerlos felices van a ser más productivos y llegar más rápido a la meta trazada.

- **Estructura**

Figura 13

Políticas, control, resultados, apoyo y comunicación



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

Los empleados pueden tener problemas que afecten en su desempeño laboral, se dice que cuando esto sucede se considera que son empleados con problemas. Es por eso que el encargado de la institución, en este caso el Jefe o las autoridades de nivel superior deben ayudar, dialogar o tratar de inmediato cuando la situación lo amerite de tal forma que se

brinde una solución o un sentimiento de respaldo lo cual favorece tanto a la persona como a la institución (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que el 25% estas totalmente de acuerdo y el 39% de operativos están de acuerdo con la confianza que brinda su jefe para poder informarle de problemas de situaciones personales o laborales, así mismo el 17% del personal administrativo.

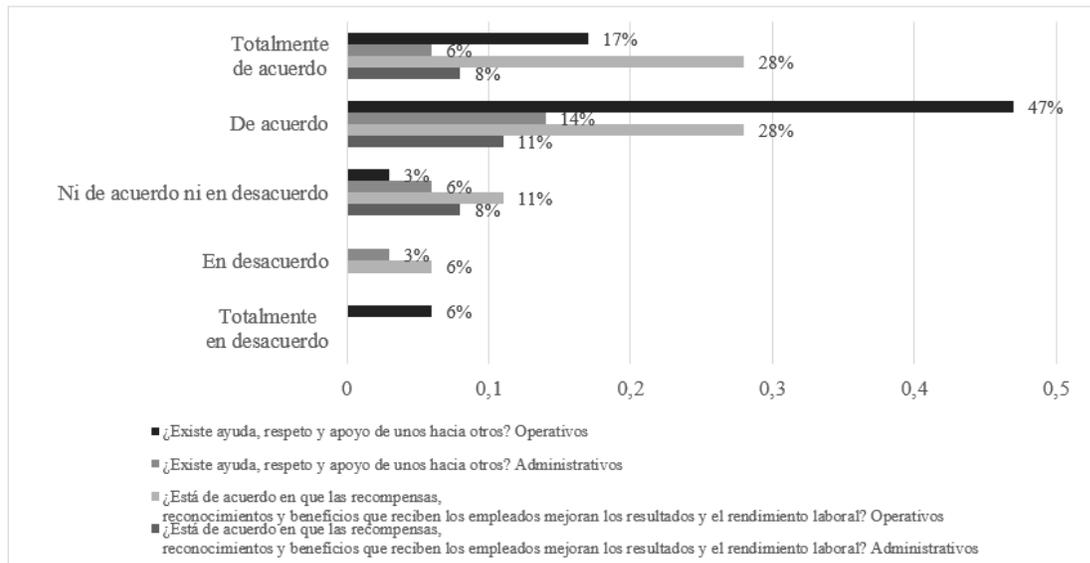
En la parte de compañerismo y una adecuada relación de trabajo el 47% de operativos está de acuerdo en que mantienen un buen trato entre compañeros y el 14% del área administrativa está totalmente de acuerdo. Lo que es favorable para lograr un buen clima organizacional, por ende, se concuerda con que el compañerismo es un valor indispensable en el crecimiento profesional y personal de cualquier trabajador, ayuda a valorar y a entender las diferencias de pensamientos y a respetar varios puntos de vista diferentes (Moreno & Perez, 2018).

La institución dentro del presupuesto institucional cuenta con un rubro bastante alto en el tema de la capacitación al personal. “Es indispensable que nuestro personal operativo y administrativo tenga conocimiento sobre todo lo que es el tema de la institución para poder dar un buen servicio a la ciudadanía, fundamentalmente nuestro servicio como área operativa, pues es en atención a emergencias y por lo tanto es indispensable que también el personal esté bien preparado y tenga el conocimiento necesario para dar un buen apoyo a la ciudadanía” menciona el Capitán dentro de la entrevista, por ende, el 44% de operativos y el 14% de administrativos están de acuerdo en que la institución sí brinda apoyo y capacitación. Sin embargo, sería de vital importancia dar a conocer o hacer acuerdo del presupuesto que tiene la institución para estos temas de crecimiento profesional al demás personal que no está de acuerdo para que puedan solicitar o acceder a estos beneficios.

- **Orientación hacia la recompensa**

Figura 14

Resultados y recompensa, relaciones interpersonales



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

El 47% del personal operativo y el 14% del personal administrativo están de acuerdo en que existe la ayuda, el respeto y apoyo de unos hacia otros. Sin embargo, el resto del personal se encuentra en rangos ni de acuerdo ni en desacuerdo, dada la situación sería de gran importancia promover mediante charlas o diálogos los valores institucionales existentes y así poder contar con un mejor clima laboral. Los valores empresariales son ideas importantes que se comparte y gozan del compromiso de todo el personal ya que estos influyen el comportamiento de los trabajadores y sirven de guía para las diversas situaciones que se dan en el lugar de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

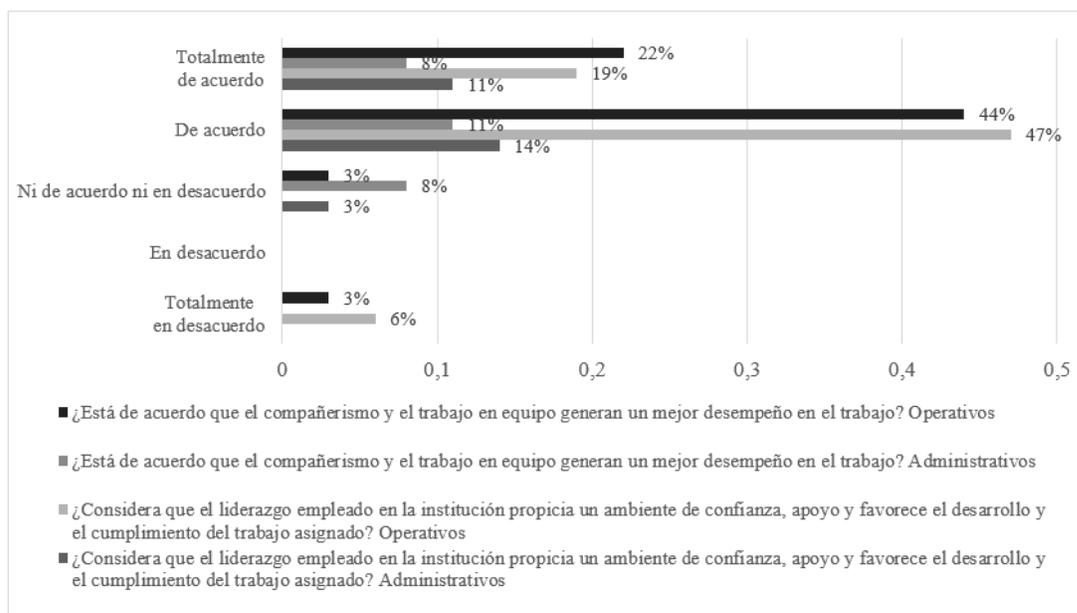
Una de las necesidades importantes del trabajador es que se le asignen responsabilidades y ser recompensados por un buen trabajo. Los incentivos son más eficaces cuando se vincula con el desempeño y por ende para el logro de la motivación en los

empleados, estos son elementos esenciales que alegran al personal (Batanero & Sánchez, 2008). El 28% de operativos están de acuerdo en que las recompensas si favorecen en el desempeño laboral y el 14% del personal administrativo también se encuentra de acuerdo.

- **Orientación**

Figura 15

Liderazgo y trabajo en equipo



Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del CBCO

El Jefe del CBCO menciona que siempre se busca la posibilidad de trabajar formando equipos de trabajo, es indispensable en sus labores diarias contar con el apoyo mutuo, especialmente en el área operativa al ser su trabajo bastante riesgoso, el hecho de trabajar en equipo y tener la confianza de saber que la persona que va a su lado va a brindarle el apoyo necesario para evitar ser parte del riesgo o parte de la emergencia y que en algún momento dado puedan ayudarse y así evitar cualquier situación de riesgo adicional es muy importante, es por eso que se trata de que se maneje la confianza y el trabajo en equipo. El 66% del personal operativo se encuentran entre los rangos de totalmente de acuerdo y acuerdo, y el

19% de administrativos en las mismas condiciones. Lo que en resumen se entiende que el trabajo en equipo si contribuye a un mejor desempeño laboral.

Entre los rangos de totalmente de acuerdo y de acuerdo se suma un 66% del personal operativo que concuerdan con la pregunta de que el liderazgo empleado en la institución propicia un ambiente de confianza, y el 25% de administrativos están en el mismo criterio. Cabe mencionar lo aportado por el Capitán en donde reitera que al ser parte de una formación militar resulta complicado aplicar un liderazgo al gusto del resto de personas debido a que, en ciertas ocasiones pueden estar en contra de alguna disposición, pero mientras la disposición este bien ejecutada, y no vaya en contra de las actividades puntuales del personal operativo ya que cada uno tiene su rol fundamental y sus obligaciones en el tema de actividades de trabajo.

4.4.3 Pruebas de normalidad

Tabla 7

Resultados del personal administrativo

VARIABLES	DIMENSIONES	Test de normalidad (p) Shapiro-Wilk	Prueba para la correlación	Coeficiente de correlación
		Sig.		
Satisfacción Laboral (SL)	Compensaciones (CM)	,003	No paramétrica	Spearman
	Evaluación de Desempeño (ED)	,159	Paramétrica	Pearson
	Condiciones Físicas (CF)	,012	No paramétrica	Spearman
	Involucramiento en el trabajo (IT)	,326	Paramétrica	Pearson

Clima Organizacional (CO)	Autonomía individual (AI)	,055	Paramétrica	Pearson
	Estructura (ES)	,159	Paramétrica	Pearson
	Orientación hacia la recompensa (OH)	,473	Paramétrica	Pearson
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	,099	Paramétrica	Pearson
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	,249	Paramétrica	Pearson

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Los resultados obtenidos de los datos del personal administrativo para el presente estudio de caso muestran que, de los nueve grupos, siete de ellos son paramétricos debido a que estas dependen de la distribución normal de los datos (Díaz et al., 2020) y dos de ellos corresponden a datos no paramétricos, es por eso que para la correlación de esas dos dimensiones: Compensaciones ($p=0.003$) y Condiciones físicas ($p=0.012$) se consideró el cálculo con el coeficiente de Spearman.

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad con datos del personal operativo

VARIABLES	DIMENSIONES	Test de normalidad (p) Shapiro-Wilk	Prueba para la correlación	Coefficiente de correlación
		Sig.		
Satisfacción Laboral (SL)	Compensaciones (CM)	,001	No paramétrica	Spearman
	Evaluación de Desempeño (ED)	,007	No paramétrica	Spearman
	Condiciones Físicas (CF)	,000	No paramétrica	Spearman
	Involucramiento en el trabajo (IT)	,002	No paramétrica	Spearman

Clima Organizacional (CO)	Autonomía individual (AI)	,000	No paramétrica	Spearman
	Estructura (ES)	,000	No paramétrica	Spearman
	Orientación hacia la recompensa (OH)	,000	No paramétrica	Spearman
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	,000	No paramétrica	Spearman
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	,000	No paramétrica	Spearman

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

En el caso de los resultados obtenidos de los datos del personal operativo para el presente estudio de caso muestran que todas las dimensiones corresponden a datos no paramétricos, estas se conocen así debido a que pueden o no depender de los parámetros de la población, quiere decir que tiene un libre distribución (Bautista et al., 2020) es por eso que se consideró su cálculo correlacional con el coeficiente de Spearman.

Tabla 9

Coefficientes de correlación asignados área administrativa

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		Compensaciones (CM)	Evaluación de Desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía Individual (AI)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson
	Estructura (ES)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson
	Orientación hacia la recompensa (OH)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Pearson

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Una vez asignados los coeficientes a cada dimensión de estudio, tal como se muestra en la tabla 9, se procedió aplicarlo para cada correlación. En este caso para la dimensión Compensación y Condición Física se utilizará el coeficiente de Spearman, para las demás el coeficiente de Pearson.

Tabla 10

Coeficientes de correlación asignados área operativa

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		Compensaciones (CM)	Evaluación de Desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía Individual (AI)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman
	Estructura (ES)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman
	Orientación hacia la recompensa (OH)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman	Coeficiente de Spearman

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Luego de haber asignado los coeficientes a cada dimensión de estudio, tal como se muestra en la tabla 10, se procedió a aplicar para cada correlación. En este caso se utilizará solo el coeficiente de Spearman.

4.4.4 Análisis Correlacional

Figura 16

Correlación dimensional-administrativos

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		Compensaciones (CM)	Evaluación de Desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía Individual (AI)	rs= -0,525 p= 0,119	r= 0,901 p= 0,000	rs= 0,891 p= 0,001	r= 0,944 p= 0,000
	Estructura (ES)	rs= -0,509 p= 0,133	r= 0,970 p= 0,000	rs= 0,933 p= 0,00	r= 0,980 p= 0,000
	Orientación hacia la recompensa (OH)	rs= -0,408 p= 0,242	r= 0,935 p= 0,000	rs= 0,935 p= 0,00	r= 0,977 p= 0,000
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	rs= -0,420 p= 0,227	r= 0,958 p= 0,000	rs= 0,880 p= 0,001	r= 0,985 p= 0,000
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	rs= -0,413 p= 0,235	r= 0,947 p= 0,000	rs= 0,924 p= 0,000	r= 0,975 p= 0,000
n		10	10	10	10

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Es importante dar cumplimiento al objetivo general y específico es por eso que para realizar el análisis de correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y Pearson. Dando como resultado de correlación un rango de 0,985 siendo este el valor más alto y -0,408 el más bajo. Permitiendo así analizar que de entre todas las dimensiones de cada variable existe una correlación negativa moderada y en el caso de Consideración, entusiasmo, apoyo e Involucramiento en el trabajo existe una correlación positiva muy alta. Con estas últimas mencionadas se puede observar que los datos pueden asociarse de manera óptima.

Con respecto al coeficiente de -0,408 correlación negativa moderada de las dimensiones Orientación hacia la recompensa y Compensaciones, la razón se puede dar con respecto a la orientación hacia la recompensa: resultados y recompensas y relaciones interpersonales.

Figura 17

Correlación dimensional-operativos

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		Compensaciones (CM)	Evaluación de Desempeño (ED)	Condiciones Físicas (CF)	Involucramiento en el trabajo (IT)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía Individual (AI)	rs=-0,420 p=0,033	rs=0,946 p=0,000	rs=0,904 p=0,000	rs=0,924 p=0,000
	Estructura (ES)	rs=-0,334 p=0,095	rs=0,907 p=0,000	rs=0,971 p=0,000	rs=0,930 p=0,000
	Orientación hacia la recompensa (OH)	rs=-0,493 p=0,010	rs=0,952 p=0,000	rs=0,900 p=0,000	rs=0,988 p=0,000
	Consideración, entusiasmo y apoyo (CEA)	rs=-0,342 p=0,087	rs=0,868 p=0,000	rs=0,966 p=0,000	rs=0,892 p=0,000
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo (ODP)	rs=-0,278 p=0,169	rs=0,879 p=0,000	rs=0,974 p=0,000	rs=0,878 p=0,000
n		26	26	26	26

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Gracias a los resultados de las pruebas de normalidad y luego de evidenciar que son pruebas no paramétricas se pudo determinar que para realizar el análisis de correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Dando como resultado de correlación un rango de 0,988 siendo este el valor más alto y -0,272 el más bajo. Permitiendo así analizar que entre todas las dimensiones de cada variable existe una correlación negativa baja y en el caso de Orientación hacia la recompensa e Involucramiento en el trabajo existe una correlación positiva muy alta. Con las variables de correlación positiva muy alta se puede observar que los datos pueden asociarse positivamente.

Con respecto al coeficiente de -0,272 correlación negativa baja de las dimensiones Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo y Compensaciones, la razón se puede dar con respecto a la orientación hacia el desarrollo: Liderazgo y trabajo en equipo.

Quiere decir que en algún momento mientras la dimensión sea tratada de mejor manera, la otra también disminuirá las causas negativas que se manejen dentro de la dimensión.

Figura 18

Correlación entre variables-Correlación de Pearson

		Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	<i>Coefficiente Pearson Sig (bilateral)</i>	r= 0,965 p=0,000
	N	10

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Figura 19

Correlación entre variables-Rho de Spearman

		Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	<i>Coefficiente Spearman Sig (bilateral)</i>	rs= 0,913 p=0,000
	N	26

Nota: Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v23

Como parte final para dar el sustento al estudio de caso y poder evidenciar la incidencia de las variables, se realizó la correlación global en donde se obtuvo con el coeficiente de Pearson una $r= 0,965$ y de Spearman $rs= 0,913$ lo que indica que entre las dos variables existe una correlación positiva muy alta y por ende hay una relación lineal entre ellas. Es por eso que se puede analizar que las variables objeto de estudio del personal que se asocian de una manera positiva y así mientras la una variable incrementa, la otra también lo hará de una manera significativa. Estos son resultados que confirman conclusiones con similitud al estudio del: *Ambiente laboral y clima organizacional en la entidad municipal de la ciudad de Ambato en el año 2018* realizado por (Fabara, 2018), lo que favorece a la aceptación de la incidencia de la una variable con la otra.

Conclusiones

El presente estudio de caso analizó la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo gracias a que en la institución es de gran importancia conocer las condiciones físicas, emocionales, profesionales de sus trabajadores e identificar si los factores que influyen en el clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral para poder identificar los aspectos positivos y negativos que este proceso conlleva y así velar por el bienestar de cada integrante de la institución.

Aspectos de las dimensiones del clima organizacional como la autonomía individual, la estructura organizativa, el enfoque en la compensación, la consideración, el entusiasmo, y el apoyo, el enfoque en el desarrollo y el avance en el trabajo se gestionan dentro de la institución, lo que permitió dar a conocer aspectos a tratar con el personal para proponer mejoras.

Con lo que respecta al nivel de satisfacción laboral del personal, se pudo analizar y evidenciar que el 84% del personal administrativo se encuentra satisfecho; el personal operativo se encuentra algo satisfecho con un 79%. Es así que es importante trabajar con el personal operativo ya que en varios aspectos no se alcanza la satisfacción total, por ende, hay que solucionar de la mejor manera posible para llevar a cabo un mejor ambiente de trabajo.

Por último, gracias a los resultados de los dos objetivos primeros se pudo evidenciar los aspectos positivos y negativos inmersos en cada indicador de las variables; con cada análisis planteado se puede proceder a sugerir estrategias que permitan implementar mejoras dentro de la institución para aumentar el nivel de satisfacción de todo el personal.

Recomendaciones

El presente estudio de caso realizado en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo se puede decir que fue transversal en un momento del tiempo establecido, es por eso que se recomienda realizar estudios más frecuentes y en varios periodos de tiempo, recabando más información con la finalidad de poder asociar de mejor manera al clima organizacional con la satisfacción laboral mediante la recolección de datos.

Dentro de cada dimensión del clima organizacional hay aspectos que se deben mejorar en cuanto al apoyo de parte de las autoridades de nivel superior, la confianza, realizar actividades que permitan la interacción de cada miembro de la institución y puedan relacionarse aún más, y por último entregar estímulos que motiven más al personal y puedan desempeñarse y sentirse más a gusto en su entorno de trabajo.

A pesar de que el nivel de satisfacción laboral en la institución se encuentre en una posición alta, se debe promover una comunicación interna más efectiva mediante el dialogo e incluso acudir frecuentemente a los comités que la entidad posee para solventar las necesidades del trabajador y conocer el por qué parte de los demás trabajadores se encuentran en niveles bajos de satisfacción.

En último lugar, la institución debe enfocarse en mejorar las habilidades con respecto a las relaciones personales, ya que es un factor primordial para motivar a su personal y lograr la confianza con los trabajadores que más lo necesitan para informar los problemas personales; fomentar un comportamiento profesional para que sus empleados puedan lidiar con éxito los desafíos que se presentan a ellos a diario aplicando talleres, seminarios y capacitaciones; por último en el tema de incentivos, se debe estimular un poco más en tanto sea sensato y vaya

acorde el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores, se debería trabajar más en el tema de ascensos y que esto les permita crecer profesionalmente.

Bibliografía

- Alares, I. (2018). Un Plan de Marketing para IKEA. *Tesis*, 1–123.
<https://repositorio.upct.es/xmlui/bitstream/handle/10317/6009/tfg-alc-pla.pdf>
- Álvarez Guerrero, B., Castañeda Arango, L. F., Gallo Chalarca, C., Guzmán, W., Colmenares Flores, R., Restrepo Parra, D., Sánchez Flores, L., Muñoz García, G., Gallego Ramirez, L., & Rico Valencia, J. (2018). *Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes PYMES : GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL* (Issue August).
- Arano, R., Escudero, J., & Luis, D. (2016). El Origen Del Clima Organizacional, Desde Una Perspectiva De Las Escuelas De La Administración: Una Aproximación. *Ciencia Administrativa*, 0(1), pp.9-14.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Armenteros Iglesias, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189–1197.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Atalaya Pisco, M. (2021). *Satisfacción laboral y productividad*. <https://n9.cl/58oo>
- Batanero, J., & Sánchez, C. (2008). *Propuesta de mejora al clima organizacional de Danarajo S.A con base en su valoración a través del instrumento IMCOC*. 146.
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3205/T11.08B311p.pdf?sequence=1>

- Bautista-Díaz, M. L., Victoria-Rodríguez, E., Vargas-Estrella, L. B., & Hernández-Chamosa, C. C. (2020). Pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas: su clasificación, objetivos y características. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de La Salud Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo*, 9(17), 78–81. <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6293>
- Calvaniña, P. (2015). Comunicaciones Interpersonales. *Editorial SL*, 122. http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf
- Castillo, J., & Ruiz, L. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas. In *Universidad Peruana Unión*. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/663>
- Centro internacional de formación organización internacional del trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales*:
- Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2011). Salud de los trabajadores. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de Los Trabajadores*, 1–13. http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382008000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Colquitt, A. (2007). *Compromiso organizacional y desempeño laboral*. 100.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Iusrectusecart*, 449, 1–219. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2021/02/Constitucionultimodif25enero2021.pdf>

- Cvetković Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Cross-sectional studies. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164–170. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Delgado, K., Gadea, W., & Vera, S. (2018). Rompiendo barreras en la Investigación. In *Rompiendo Barreras en la Investigación*.
- Deloitte. (2017). *América Latina Sin Fronteras: Cómo las empresas latinoamericanas se convierten en líderes globales*. 23. file:///C:/Users/User/Documents/OCTAVO NIVEL/INTEGRACIÓN CURRICULAR/LIBROS Y MÁS/DELOITTE_EMPRESAS GLOBALES.pdf
- Dominguez, A., & Hermo, S. (2007). Métricas de mercado y de cliente. Métricas de valor de marca. In E. Editorial (Ed.), *Métricas del marketing*.
- Fabara Nuñez, V. (2018). *Ambiente laboral y clima organizacional en la entidad municipal de la ciudad de Ambato en el año 2018*.
- Gan, F., & Berbel, G. (2013). Manual De Recursos Humanos. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- 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>
- Gómez, I. (2016). *Desarrollo Organizacional*. 1–95.
- Grisales, M. J., & Gallego, L. A. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad*

de Pereira. Mcvl, 1–33. <http://hdl.handle.net/10785/6228>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

IESS. (2019). Decreto Ejecutivo 2393 -Reglamento De Seguriad Y Salud De Los

Trabajadores Del Medio Ambiente De Trabajo. *Iess*, 1–92.

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Judge, TA, Weiss, HM, Kammeyer-Mueller, JD y Hulin, C. (2017). *Actitudes laborales, satisfacción laboral y afecto laboral: un siglo de continuidad y cambio* (Issue 82).

<https://doi.org/10.1037/apl0000181>

Ley Organica de Servicio Público. (2010). Ley Organica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294*, 1–71.

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_púb.pdf

Martínez, M. R., Madrigal Torresb, M., López Iborraa, L., & Velandrino Nicolás, A.

(2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses*. 8864(5), 791–803. https://doi.org/10.1007/978-3-319-12027-0_64

Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba

Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100007>

Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral. *Articulo*, 1–

15. scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf

Municipal, D. (2019). *Primera Reforma al Estatuto Orgánico por Procesos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo*. 05, 33.

Napiore Bergué, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?*

http://books.google.com.do/books?hl=es&lr=&id=GlsDrAw_kYIC&oi=fnd&pg=PA30&dq=efectos+del+insomnio+en+los+profesores&ots=KdQsj2-SzB&sig=CKRF9UGgVZUD43oD9yaemEiBH0o

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. In *Oficina Internacional del Trabajo*.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Ortega, R. M. M., Pendás, L. C. T., Ortega, M. M., Abreu, A. P., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).

Pedraza Melo, N. A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. 15.

<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Robbins, S. P., Judge, T. A., H, J. M. J., & Estrada, R. G. (2014). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*.

- Ruiz López, P., & Landa García, J. (2016). Gestión Clínica en Cirugía. In *Guías Clínicas de la Asociación Española de Cirujanos* (Vol. 2do).
- Sánchez Ambriz, G. (2009). Congreso Mexicano de Psicología Social A.M.E.P.S.O. *Acta De Investigación Psicológica*, 1(2), 216–232.
- Solarte, M. G. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual the organizational CLimate and its diagnosis a ConCeptuaL approximation. *Cuadernos de Administración*, No. 42(Universidad del Valle), 60.
[https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION 12 CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf](https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION%2012%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf)
- Suárez, M. (2018). Interaprendizaje de Estadística Básica. In *Syria Studies* (Segunda Ed, Vol. 7, Issue 1).
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Tapia, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kologórov-Smirnov. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83–97.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Terán Rosero, G. J., Montenegro Obando, B. L., García Ibarra, V. J., Realpe Cabrera, I. A., Villarreal Salazar, F. J., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista*

Cubana de Investigaciones Biomedicas, 36(1), 1–11.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017

Trabajo, M. del. (2018). *ACUERDO-MINISTERIAL-MDT-2018-0074.pdf*.

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ACUERDO-MINISTERIAL-MDT-2018-0074.pdf?x42051>

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*.

Vega, Chafuel, C. (2021). “La Movilidad Interna y su efecto en la Satisfacción Laboral.” In *Universidad Central Del Ecuador*.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21351%0Ahttp://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20368%0Ahttp://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12519/1/T-UCE-0015-726.pdf>

Vergara Venegas, S. (2015). Construir inteligencia colectiva en la organización. *Gestión de Las Personas y Tecnología*, ISSN-e 0718-5693, Vol. 9, Nº. 25, 2016 (Ejemplar Dedicado a: Revista Electrónica Gestión de Las Personas y Tecnología - Noviembre 2015 * Abril 2016), Págs. 86-87, 9(25), 86–87.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771031>

Anexos

Anexo 1

Encuesta dirigida al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta tiene como objetivo primordial analizar las dimensiones del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo. La información proporcionada es confidencial y será usada solo con fines académicos para obtener el Título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

Instrucciones: La encuesta tiene una duración de 15 minutos. Por favor lea con atención y conteste cuidadosamente las siguientes preguntas con la mayor honestidad posible.

I. Información General

Nombre y Apellido:
Área de trabajo a la que pertenece:
Cargo en la institución:

II. Satisfacción Laboral

A continuación, se le presenta un listado de preguntas, indique según corresponda que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con cada una de ellas.

No	Preguntas	SI	NO
1	¿Cree usted que los incentivos son estímulos que le permite ser más productivo y estar motivados para realizar sus labores diarias?		
2	¿Reciben incentivos cuando se destacan en su desempeño laboral?		

		1	2	3	4	5
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
3	¿Los beneficios institucionales lo hacen sentir seguro en su puesto de trabajo?					

4	¿Cómo se siente con respecto al apoyo que recibe de parte de las autoridades de nivel superior?					
5	¿Cómo se siente con la confianza que tiene con las autoridades de nivel superior para informar de algún problema personal o de trabajo?					
6	¿Considera que sus aportes dentro de la organización son significativos?					
7	¿Cuenta con un apropiado entorno físico y espacio en su lugar de trabajo?					
8	¿Cómo se siente con respecto a la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?					
9	¿Su jefe brinda un trato justo y equitativo a los trabajadores?					
		1	2	3	4	5
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
10	¿Se toma en cuenta su criterio en las decisiones de su unidad, departamento o sección de trabajo?					
11	¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
12	¿Qué tan satisfecho está con respecto a la realización de su trabajo o tareas asignadas?					

13	¿Está conforme con las oportunidades de crecimiento y formación que le ofrece la institución?					
14	¿Se encuentra involucrado con su trabajo u organización?					

III. Clima Organizacional

A continuación, se le presentará un listado de preguntas, indique según corresponda que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas.

		1	2	3	4	5
N o	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Las tareas asignadas las resuelve correctamente, en el tiempo establecido y sin dificultad alguna?					
16	¿Es capaz de manejar y solucionar conflictos que se generan por las diferencias de cada individuo?					
17	¿Se siente contento y seguro en su puesto de trabajo?					
18	¿Está de acuerdo con las políticas y normas que dirigen la conducta de los trabajadores en la institución?					
19	¿Se supervisa que cada tarea asignada se la realice de una manera correcta?					
20	¿El trabajado realizado contribuye para alcanzar los objetivos planteados en la institución?					

21	¿Para un mejor desempeño de los trabajadores, la institución se encarga en brindarles apoyo y capacitación?					
22	¿Mantiene una relación adecuada con sus compañeros de trabajo?					
23	¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo puede comunicarle a su jefe de forma franca y sincera?					
		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	¿Está de acuerdo en que las recompensas, reconocimientos y beneficios que reciben los empleados mejoran los resultados y el rendimiento laboral?					
25	¿Cree usted que hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento ?					
26	¿Se fomenta la unidad y el trabajo en equipo?					
27	¿Existe ayuda, respeto y apoyo de unos hacia otros?					
28	¿El conocimiento y aporte de cada uno de ustedes es apreciado por los cargos de niveles superiores?					
29	¿El personal recibe capacitaciones y entrenamiento para desarrollar sus					

	habilidades con el fin de cubrir las exigencias establecidas para su puesto de trabajo?					
30	¿Considera que el liderazgo empleado en la institución propicia un ambiente de confianza, apoyo y favorece el desarrollo y el cumplimiento del trabajo asignado?					
31	¿En la institución el compañerismo y el trabajo en equipo generan un mejor desempeño?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2

Entrevista dirigida al Jefe del CBCO

Objetivo: Obtener información para determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del CBCO.

Instrucciones: La entrevista tiene una duración de 15 minutos. Por favor, conteste honestamente cada pregunta planteada. Recuerde que la información obtenida es totalmente confidencial y con fines netamente académicos.

I. Información General

- Nombre de la Institución: Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo
- Nombre del entrevistado: Capitán Carlos López
- Cargo: Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo

Cuestionario

II. Satisfacción Laboral

- 1. ¿Conoce usted el nivel de satisfacción de los trabajadores administrativos y operativos?**

Sí, nosotros puntualmente generamos cada cierto tiempo, también es justamente este tipo de averiguaciones, tanto en el tema del área operativa como del área administrativa, en la cual solicitamos que nos confirmen de manera directa el tema de la situación o de la posición que ellos tienen en tema del clima laboral, pero se lo hace en de manera digamos, Eh sin tener, Eh! conocimiento del nombre de la persona a la que se le hace para que sea mucho más personal y evitar, tal vez que por esta situación de colocar los nombres pueda haber alguna posición tal vez equivocada o que tergiversarse en realidad la respuesta de cada uno de ellos.

2. ¿Considera importante que el trabajador esté motivado y cuente con un sentido de pertenencia con la institución?

Claro que sí, igual justamente por esta misma situación nosotros, al generar evaluaciones anuales, que es la obligación de por la misma situación pública de la institución, se generan cada cierto tiempo, estas evaluaciones y las personas que tienen los mejores puntajes, pues se les da primero las certificaciones de un trabajo de mejor calidad, entre comillas. Y adicionalmente, pues a ellos se les toma en consideración para que salgan al exterior a capacitarse o adicionalmente también, para que ellos estén dentro de ciertos beneficios que la institución podría brindar a quienes están en los primeros puestos.

3. ¿Los empleados están involucrados con la organización y aportan con ideas al momento de tomar decisiones?

Ya a ver, esto es una situación un poquito más complicada ya que la institución es una institución que tiene su organización una forma de tipo militar. Por lo tanto, es un poco más complicado el hecho de que se les solicite a ellos información para tomar decisiones, pero nosotros tenemos también organizado lo que son los comités, tanto de seguridad ocupacional como el comité paritario, en el cual los compañeros también tienen voz y voto. En el caso de haber alguna novedad o alguna inquietud o alguna, tal vez a alguna situación en los cuáles ellos estén tal vez en desacuerdo, por parte de ese comité es por donde se puede tener conocimiento de esto y poder sacar soluciones a las novedades o a los inconvenientes, pero directamente solicitar información al personal no se lo hace porque como lo comento esto es una institución formada de manera militar y por lo tanto son disposiciones que tienen que ser acatadas.

4. ¿El trabajador recibe incentivos cuando realiza con éxito cada una de sus funciones o alguna actividad en específico?

Si, como le había comentado, nosotros manejamos el tema de darles primero las certificaciones de agradecimiento por la actividad que ellos realizan y esto también va en beneficio personal, ya que ingresa a la hoja de vida y cuando hay la posibilidad de realizar ascensos, son tomados en consideración estos beneficios que cumplen por un buen servicio.

5. ¿El personal recibe capacitaciones y entrenamiento para desarrollar habilidades con el fin de cubrir las exigencias establecidas dentro de la institución?

Claro que sí, eso es obligatorio, nosotros dentro del presupuesto institucional tenemos un rubro bastante alto que es el tema de la capacitación al personal. Eh es indispensable que nuestro personal operativo y administrativo tenga conocimiento sobre todo lo que es el tema de la institución para poder dar un buen servicio a la ciudadanía, fundamentalmente nuestro servicio como área operativa, pues es en atención a emergencias y por lo tanto es indispensable que también el personal esté bien preparado y tenga el conocimiento necesario para dar un buen apoyo a la ciudadanía.

6. ¿Considera importante que se realice un análisis acerca del estado del clima organizacional en la institución?

Sí, siempre es importante tener conocimiento sobre la situación y la opinión de las personas que trabajan aquí en la institución, no solamente el tema de que por ser una institución de tipo o de formación militar se genere solamente lo que son las disposiciones, sino más bien también tener en conocimiento de cuál es la posición que tiene el personal tanto operativo y

administrativo para ir haciendo mejoras que van a servir también para una mejor funcionalidad y de igual manera para un buen servicio a la ciudadanía.

7. Considerando que el liderazgo, el compromiso, la motivación y el entorno de trabajo son dimensiones del Clima Organizacional, ¿Son llevadas a cabo en la institución de una manera adecuada?

Ya a ver, en este caso nosotros por el mismo hecho de ser una institución manejada de manera militar, cada uno de los compañeros por tener un rango, tiene una responsabilidad específica, a mayor rango, mayor responsabilidad y por eso de igual forma es fácil manejarse en el tema de responsabilidades, ya que cada uno debe cubrir una función específica y tomar en consideración también de que esto va a servir para que quienes están bajo su mando también puedan realizar los trabajos de manera correcta y así mismo esto continúa en el tema de tiempo porque quienes están luego bajo el mando de una persona con mayor rango en algún momento también van a estar como jefes o como personas responsables de otro grupo, pues las personas o los bomberos que ingresan casi siempre van a tomar en consideración, se van a manejar con la información que los más antiguos les brindan para hacer el trabajo.

8. ¿Considera importante que el personal conozca a profundidad el reglamento interno de la institución?

Claro que sí, eso es fundamental el tener conocimiento de la misión y visión de la institución, pues de esto es la base del ser o del funcionar de la institución como tal, entonces es obligatorio que ellos tengan conocimiento, por qué están aquí y para qué están aquí.

9. ¿En la institución se trabaja en equipo, se coopera, se fomenta el compañerismo para un mejor desempeño en el trabajo?

Sí, Eh siempre buscamos la posibilidad de trabajar justamente formando equipos de trabajo, es indispensable en nuestra labor siempre contar con el apoyo de cada uno de los del personal, especialmente del área operativa, pues nuestro trabajo, es un trabajo bastante riesgoso, entonces el hecho de trabajar en equipo y tener la confianza y saber que la persona que va a mi lado va a brindarme el apoyo necesario para evitar que yo sea parte del riesgo o parte de la emergencia y que en algún momento dado él pueda apoyarme o ayudarme para evitar cualquier situación de riesgo adicional es muy importante, entonces aquí se trata de buscar siempre el tema de que se maneje el tema de la confianza y el trabajo en equipo.

10. ¿El tipo de liderazgo empleado en la institución propicia un ambiente de confianza, apoyo, orientación y determina el desarrollo y el cumplimiento de las tareas de los trabajadores?

Bueno, como le estaba comentando el tema es un tema por organización y en este caso nuevamente al mencionar de que nosotros somos parte de una formación militar es un poco complicado decir que se maneje tal vez el gusto del resto de personas, sino simplemente es el hecho de ejecutar las labores, a veces puede ser de que estén en contra de tal vez alguna disposición, pero mientras la disposición este bien ejecutada, bien elaborada y no vaya en contra de las actividades puntuales del personal operativo, tienen que generarse eh puede ser esto una situación un poco puntual, en la cual complique o busque una un conflicto entre el tema de compañerismo, pues cada uno como le había comentado, tiene su rol fundamental y su obligación, y sus digamos e obligaciones valga la redundancia, sus obligaciones en el tema de trabajos y de que estos trabajos sean ejecutados por quienes están bajo su mando.

11. ¿Considera importante aplicar estrategias de mejora para fomentar un mejor clima organizacional?

Es fundamental, siempre es bueno empezar a buscar una visión de mejora a largo plazo a corto plazo, pues la idea de nosotros como institución es que el momento que nosotros tengamos que dar el servicio a la ciudadanía, sea un servicio de mejor calidad, buscando siempre el tema de actualización tanto para el servicio como también para la labor interna de la institución como tal.

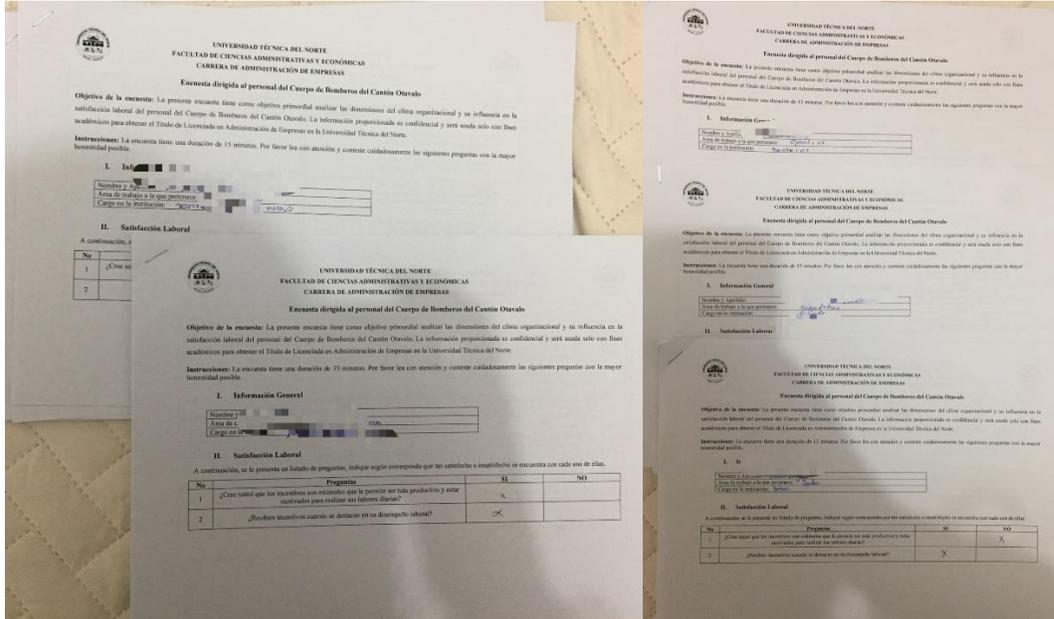
12. ¿Qué haría usted para que los trabajadores se sientan tomados en cuenta y se sientan respaldados?

Bueno puntualmente, nosotros estamos trabajando en el tema beneficio brindando a parte de los compañeros que tienen ya un grado específico o un rango mayor, la posibilidad de ser parte del área administrativa, esto es fundamental porque dentro del área administrativa ellos van a conocer cómo se organiza el tema económico, el tema administrativo para el funcionamiento necesario del área operativa, en este caso se les está brindando parte del conocimiento necesario para que ellos vayan viendo de otra perspectiva el tema del trabajo, no solamente del área operativa ya que para que como institución podamos funcionar, es necesario de que tanto el área administrativa como el área operativa trabajen en conjunto y puedan buscar ciertos aspectos que en algún momento puedan entrar en contradicción o que tengan bastantes dificultades en el área administrativa puedan ser solucionados para que pueda funcionar el área operativa, entonces es importante que los compañeros que están ya con un grado mayor de responsabilidad vayan también inmiscuyéndose en el área administrativa.

Anexo 3

Figura 20

Evidencia de aplicación de encuestas físicas



Nota: Obtenido del CBCO

Figura 21

Evidencia de aplicación de encuestas área administrativa



Nota: Obtenido del CBCO

Figura 22

Evidencia de aplicación de encuestas área operativa



Nota: Obtenido del CBCO

Figura 23

Evidencia entrevista al Jefe del CBCO



Nota: Obtenido del CBCO