



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE
LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciados en Gestión del Talento Humano

AUTORES:

Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo

Toaquiza Ante Byron Adolfo

TUTOR:

Dr. Edwin Vásquez Erazo

Latacunga - Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo y Toaquiza Ante Byron Adolfo declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: clima organizacional y satisfacción laboral: Caso de estudio en los Cuerpos de Bomberos de Latacunga, siendo Vásquez Edwin tutor del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de investigación, son de mi exclusiva responsabilidad.



Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo

050426891-3



Toaquiza Ante Byron Adolfo

0503877698

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga”, de Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo y Toaquiza Ante Byron Adolfo de la carrera Gestión Del Talento Humano considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2023



Dr. Vázquez Erazo Edwin PhD

C.C. 1001303997


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: **RIVADENEIRA ALBARRACIN KEVIN MATEO y TOAQUIZA ANTE BYRON ADOLFO** con el título de Proyecto de Investigación: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

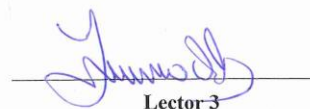
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, de agosto del 2023

Para constancia firman:


Lector 1 (presidenta)
PhD. Amparito Alvarez Montalvo
CC. 050162781-4


Lector 2
Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda
CC. 050324111-9


Lector 3
Mgs. Irma Ortiz Mora
CC. 170718607-6

AGRADECIMIENTO

Al culminar este proyecto de investigación, nos queremos dirigir hacia usted Doctor Edwin por haber sido un profesor el cual nos ha guiado durante todo este proceso. Los conocimientos que nos ha trasferido han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto, el tiempo y esfuerzo que han sido de gran ayuda.

Kevin y Byron

DEDICATORIA

Deseo expresar mi agradecimiento a Dios por darme la vida y por su guía constante en mi camino.

También quiero agradecer a mis padres, quienes han invertido su amor y dedicación en mi formación, siendo mi mayor inspiración y permitiéndome alcanzar mis metas.

A mi esposa, Lady y mi hija Lía, quienes han sido mi apoyo incondicional, iluminando mi camino con sus consejos, amor y paciencia, gracias por ayudarme a concluir este importante logro.

Byron Toaquiza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA”**

AUTORES. Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo,
Toaquiza Ante Byron Adolfo

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Latacunga. El objetivo final es mejorar la eficiencia de la Institución. Para lograrlo, se revisaron investigaciones anteriores similares para proporcionar un contexto investigativo más claro. El tipo de investigación es descriptiva bajo un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. Se aplicaron dos encuestas adaptadas a las variables de estudio (clima organizacional y satisfacción laboral) a 72 trabajadores (26 administrativos y 47 operarios), obteniendo 67 respuestas, lo que representa una participación del 93%. Al aplicar el alfa de Cronbach, se comprobó que el instrumento utilizado para recolectar la información posee una alta consistencia interna, con una escala de 0.913, lo que garantiza su fiabilidad. Además, los resultados de la investigación se analizaron mediante la técnica correlacional de Pearson, la cual proporcionó suficiente evidencia estadística de una asociación positiva, fuerte y significativa entre las variables (0,83; p-valor < 0.05)). Se proponen estrategias basadas en las dimensiones del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Latacunga.

Palabras claves: eficiencia institucional, estrategias de mejora, Clima Organizacional, satisfacción laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN THE LATACUNGA FIRE DEPARTMENT".

Authors: Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo,
Toaquiza Ante Byron Adolfo

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the Fire Department in Latacunga city. The final objective is to improve the efficiency of the institution. To achieve this, similar previous research was reviewed to provide a clearer research context. The type of research is descriptive under a quantitative, non-experimental and correlational approach. Two surveys adapted to the study variables (organizational climate and job satisfaction) were applied to 72 workers (26 administrative and 47 operators), obtaining 67 responses, which represents a participation of 93%. When Cronbach's alpha was applied, it was found that the instrument used to collect the information has a high internal consistency, with a scale of 0.913, which guarantees its reliability, in addition, the results of the research were analyzed using Pearson's correlational technique, which provided sufficient statistical evidence of a positive, strong and significant association between the variables (0.83; p -value < 0.05). Strategies based on the dimensions of the organizational climate are proposed to improve the job satisfaction of the personnel of the Fire Department in Latacunga city.

KEYWORDS: Institutional efficiency, Improvement strategies, Organizational climate and Job satisfaction.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de investigación cuyo título versa: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**”, presentado por: **Rivadeneira Albarracín Kevin Mateo y Toaquiza Ante Byron Adolfo** egresados de la Carrera de Gestión del Talento Humano perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0501801252



Índice de Contenido

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. Justificación	2
1.1. Planteamiento Del Problema.....	4
1.2. Formulación Del Problema	6
1.3. Objetivo General	6
1.4. Objetivos específicos	6
1.5. Beneficiarios del proyecto.....	8
2. Fundamentación Científica Técnica	8
2.1. Antecedentes	9
2.2. Clima organizacional y satisfacción laboral	13
2.2.1. Definición de Gestión del Talento Humano.....	13
2.2.2. Definición de clima organizacional.....	13
2.2.3. Elementos del clima organizacional.....	16
2.2.4. Cultura organizacional	17
2.2.5. Teorías del Clima Organizacional.....	18
2.2.6. Importancia del clima organizacional	20

2.3.	Satisfacción laboral	21
2.3.1.	Factores de la satisfacción laboral.....	22
2.3.2.	Jerarquía de necesidades de Maslow	25
2.3.3.	Teoría de dos factores de Herzberg	27
2.3.4.	Insatisfacción laboral.....	29
2.3.5.	Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral....	31
2.3.6.	Importancia de la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.....	33
2.3.7.	Filosofía empresarial del Cuerpo de Bomberos de Latacunga	33
3.	Metodología.....	34
3.1.	Tipo de investigación	34
3.2.	Enfoque de la investigación	35
3.3.	Alcance de la investigación.....	35
3.4.	Técnicas de recolección de datos	35
3.5.	Técnicas e Instrumento	36
3.6.	Análisis y confiabilidad de datos	38
4.	Resultados Y Discusión	39
4.1.	Datos sociológicos	39
4.2.	Clima organizacional	42
4.2.1.	Estructura Organizacional	42

4.2.2. Comunicación.....	44
4.2.3. Liderazgo.....	45
4.2.4. Motivación y Reconocimiento	47
4.2.5. Relaciones Interpersonales	49
4.3. Satisfacción laboral	50
4.3.1. Percepción General.....	50
4.3.2. Motivación y Reconocimiento en la satisfacción laboral.....	51
4.3.3. Área y Ambiente de Trabajo	52
4.3.4. Formación e Información	54
4.3.5. Correlación de Pearson.....	57
4.4. Discusión de resultados.....	59
Elementos necesarios para identificar las estrategias de mejora para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga	64
Plan de acción	65
5. Conclusiones Y Recomendaciones	67
5.1. Conclusiones	67
5.2. Recomendaciones.....	68
ANEXOS	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos.....	7
Tabla 2. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral	31
Tabla 3. Escala de valoración del cuestionario	36
Tabla 4. Variables, dimensiones e indicadores de Clima Organizacional	36
Tabla 5. Variables, dimensiones e indicadores de satisfacción laboral	38
Tabla 6. Alfa de Cronbach de las dos variables.	39
Tabla 7. Análisis de respuestas en la dimensión de Estructura Organizacional	42
Tabla 8. Análisis de respuestas en la dimensión de Comunicación.....	44
Tabla 9. Análisis de respuestas en la dimensión de Liderazgo	46
Tabla 10. Análisis de respuestas en la dimensión de Motivación y Reconocimiento	47
Tabla 11. Análisis de respuestas en la dimensión de Relaciones Interpersonales	49
Tabla 12. Análisis de respuestas en la dimensión de Percepción General.....	50
Tabla 13. Análisis de respuestas en la dimensión de Motivación y Reconocimiento	51
Tabla 14. Análisis de respuestas en la dimensión Área y Ambiente de Trabajo	52
Tabla 15. Análisis de respuestas en la dimensión Formación e Información	54
Tabla 16. Resultados de KMO para instrumento de Clima Organizacional	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 17. Resultados de KMO para satisfacción laboral	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18. Correlación entre las dos variables de estudio	57

Tabla 19. Correlación entre clima organizacional y dimensiones de la satisfacción laboral.....	58
Tabla 20. Correlación entre satisfacción laboral y dimensiones del Clima Organizacional	59

Índice de Figuras

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow	26
Figura 2. Análisis del indicador de Género de los encuestados.....	40
Figura 3. Análisis del indicador de Años en la Institución de los encuestados	40
Figura 4. Análisis del indicador de Grado de Instrucción de los encuestados.....	41
Figura 5. Análisis del indicador de Función Laboral de los encuestados	41
Figura 6. Funciones y responsabilidad.....	75
Figura 7. Productividad afectada por la falta de organización y planificación	76
Figura 8. Conocimiento de la estructura organizacional.....	76
Figura 9. Interés por parte de la máxima autoridad	77
Figura 10. Toma de decisiones justas	77
Figura 11. Consideración sobre los canales de comunicación.....	78
Figura 12. Constancia de la información necesaria	78
Figura 13. Escucha y comprensión del jefe	79
Figura 14. Comunicación clara y directa	79
Figura 15. Ideas y sugerencias tomadas en cuenta.....	80

Figura 16. El jefe reconoce los errores.....	80
Figura 17. Flexibilidad y apertura por parte del jefe.....	81
Figura 18. Detección de problemas y plantear soluciones por parte del jefe.....	81
Figura 19. Favoritismo por personas o unidades	82
Figura 20. Respeto por parte del jefe en diferencias de cultura, sexo, religión, etc.	82
Figura 21. Motivación para realizar su trabajo	83
Figura 22. Reconocimiento al esfuerzo y la mejora.....	83
Figura 23. Recompensa según el desempeño.....	84
Figura 24. Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional	84
Figura 25. Prevalencia de atmósfera de amistad, respeto y lealtad.....	85
Figura 26. Relación de confianza y apoyo entre compañeros.....	85
Figura 27. Relación con los superiores	86
Figura 28. Compromiso con el éxito de la organización	86
Figura 29. Sentimiento trabajando en la empresa	87
Figura 30. Conocimiento de historia y trayectoria de la empresa.....	87
Figura 31. Definición de funciones y responsabilidades	88
Figura 32. Recepción de información sobre el desempeño	88
Figura 33. Motivación y gusto por el trabajo.....	89
Figura 34. Conocimiento de riesgos y medidas de prevención.....	89
Figura 35. Organización en el área o línea de trabajo.....	90
Figura 36. Condiciones seguras en el trabajo.....	90

Figura 37. Repartición de las cargas de trabajo	91
Figura 38. Lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos	91
Figura 39. Forma segura de realizar su trabajo	92
Figura 40. Conocimiento de protocolos de emergencia.....	92
Figura 41. Facilitación de equipos de protección individual	93
Figura 42. Recepción de información necesaria	93
Figura 43. Formación en la prevención de riesgos laborales	94
Figura 44. Satisfacción sobre el plan de formación	94
Figura 45. Proporción de formación en el uso de nuevos mecanismos	95
Figura 46. Oportunidades de desarrollo profesional	95

Información General

Título del Proyecto:

Clima organizacional y satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución:

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido Sector San Felipe.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión del Talento Humano

Grupo de investigación:

Ninguno

Equipo de Trabajo:

Kevin Rivadeneira Albarracín

Byron Adolfo Toaquiza Ante

Área de Conocimiento:

Gestión Del Talento Humano

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI

1. Justificación

El clima organizacional es importante para el bienestar de los trabajadores y para el éxito de cualquier negocio, ya que, cuando un empleado está feliz en su puesto de trabajo es más productivo, se compromete más con la empresa y está más motivado. Además, un agradable clima laboral es sumamente importante para lograr la satisfacción de los trabajadores.

El clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral ya que es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento. Si los empleados no están satisfechos en ambas dimensiones, la producción de los colaboradores decae en lo que la empresa demande de ellos. En cuanto a cómo incide el clima laboral en la satisfacción del trabajador, se puede decir que un buen clima laboral es clave para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices.

Las tendencias en la ciencia de la cultura organizacional apuntan hacia una mayor comprensión de cómo los valores, normas y creencias influyen en el comportamiento y el rendimiento en el entorno laboral. Se enfoca en el fomento de una cultura inclusiva y diversa, donde se valoren las perspectivas individuales y se promueva la equidad. Además, se busca el uso de tecnología avanzada para mejorar la comunicación y la colaboración dentro de las organizaciones. Asimismo, se observa un interés creciente en investigar el impacto de la cultura en la satisfacción del empleado y en el logro de los objetivos empresariales.

Schneider (1975) sugiere que un buen clima laboral puede mejorar la percepción de los trabajadores sobre la justicia organizacional, lo que a su vez puede afectar positivamente su comportamiento en el trabajo. Por su parte, Robbins y Judge (2011) señalan que un clima laboral positivo puede mejorar la motivación y el rendimiento de los empleados, lo que puede traducirse en un mayor éxito organizacional.

Según Robbins y Judge (2014), es importante que los líderes de la empresa se comuniquen abiertamente con los empleados y fomenten un ambiente de confianza y apoyo mutuo. Además, deben establecer metas y expectativas claras, ofrecer retroalimentación constructiva y reconocer el buen desempeño de los trabajadores.

Por su parte, Hellriegel et al. (2010) proponen que se deben identificar y abordar los problemas que afectan negativamente el clima laboral, como la discriminación, el acoso y el estrés laboral. Además, sugieren fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.

Según los párrafos anteriores, el clima organizacional es importante para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga. Un ambiente laboral adecuado favorece el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales de los colaboradores. Por lo tanto, es fundamental que el Cuerpo de Bomberos de Latacunga evalúe y mejore el clima organizacional para garantizar el buen desempeño de sus colaboradores y la seguridad de la población.

En el Cuerpo de Bomberos de Latacunga se puede aplicar el clima organizacional promoviendo un ambiente positivo y motivador para sus miembros

mediante diversas estrategias Primero, fomentando una comunicación efectiva entre todos los niveles jerárquicos, donde se escuchen y valoren las opiniones de cada miembro. Segundo, incentivando la participación activa y el trabajo en equipo, creando espacios para la colaboración y el reconocimiento mutuo. Tercero, proporcionar oportunidades de desarrollo y capacitación para mejorar las habilidades y competencias de los bomberos. Asimismo, cuidando su bienestar físico y emocional, garantizando un equilibrio entre la vida laboral y personal. Con estas acciones, se fortalecerá el clima organizacional y se mejorará el rendimiento y la eficiencia del Cuerpo de Bomberos.

1.1. Planteamiento Del Problema

El clima y la satisfacción laboral son temas críticos para las organizaciones en todo el mundo, ya que están estrechamente relacionados con el rendimiento, la retención y la productividad del personal. Las empresas y organizaciones necesitan crear ambientes de trabajo positivos y saludables para sus empleados, con el fin de mejorar su calidad de vida laboral, aumentar su compromiso y motivación, y reducir la rotación del personal.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha señalado que el clima laboral es un factor fundamental para el bienestar y la salud mental de los trabajadores, y que un entorno de trabajo positivo es esencial para fomentar la productividad y el compromiso de los empleados. Además, la pandemia de COVID-19 ha agravado aún más estos problemas, ya que muchos trabajadores se han visto obligados a adaptarse a nuevas formas de trabajo y enfrentarse a situaciones de incertidumbre y cambios constantes (p.5).

Una investigación realizada por Kendall y Smith (2020) sobre el “clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa systemarket” hacen referencia que en Ecuador el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores son temas de gran relevancia debido a su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados. Sin embargo, muchas empresas enfrentan desafíos en la implementación de estrategias efectivas para fortalecer el clima y mejorar la satisfacción de los trabajadores. En este sentido, es importante investigar cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrentan las empresas en Ecuador, así como identificar las estrategias más efectivas para mejorar el clima y la satisfacción laboral.

En el contexto de los Cuerpos de Bomberos en Ecuador, la evaluación y medición del clima organizacional y la satisfacción laboral han sido aspectos descuidados, y no se han aplicado regularmente de acuerdo con la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público.

Del diagnóstico observado mediante las prácticas se pudo apreciar que los Bomberos de la estación no cuentan con los recursos necesarios como: equipos de trabajo, vehículos y presupuesto, también una mala comunicación por parte de toda la organización, lo cual dificulta la realización de sus actividades generando un mal ambiente laboral.

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga es una institución dedicada a la protección y seguridad de la población, conformada por un equipo de profesionales altamente capacitados. Sin embargo, se ha observado que existe un problema a nivel micro en la institución, específicamente en cuanto al clima organizacional y la

satisfacción laboral donde se ha notado que hay un bajo nivel de satisfacción laboral y que el clima organizacional no es el más adecuado, lo que puede afectar negativamente la eficacia de la institución.

1.2. Formulación Del Problema

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

1.3. Objetivo General

Proponer estrategias de fortalecimiento del clima laboral que mejoren la satisfacción del personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

1.4. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y la satisfacción laboral desde el criterio de varios autores.
- Diagnosticar la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.
- Desarrollar los elementos necesarios que aporten en la construcción de estrategias de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

El sistema de tareas que se desarrollara para garantizar el logro de los objetivos planeados es el siguiente:

Tabla 1.*Sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos*

Objetivos Específicos	Actividades
<p>1. Objetivos específicos 1: Fundamentar teóricamente el clima organizacional y la satisfacción laboral desde el criterio de varios autores.</p>	<p>1. Se requiere investigar y recopilar información relevante sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de la búsqueda de libros, artículos científicos, revistas indexadas y páginas web.</p> <p>2. Investigación de casos basados en la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones similares al Cuerpo de Bomberos de Latacunga.</p>
<p>2. Objetivo específico 2: Diagnosticar la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Cuerpo De Bomberos De Latacunga.</p>	<p>1. Aplicar un instrumento para recopilar información referente al clima organizacional y satisfacción laboral.</p> <p>2. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la investigación realizada</p>
<p>3. Objetivo específico 3: Desarrollar los elementos necesarios que aporten en la construcción de estrategias de clima y satisfacción laboral en los trabajadores del cuerpo de Bomberos de Latacunga.</p>	<p>1. Se propone la presentación de una propuesta que tenga como objetivo implementar estrategias basadas en el clima organizacional, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.</p>

1.5. Beneficiarios del proyecto

El proyecto de clima organizacional y satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga busca beneficiar directamente a los miembros de la institución. A través de la mejora del ambiente laboral, se pretende brindar a los Bomberos una mejor calidad de vida en su trabajo, fortaleciendo la relación con sus compañeros, fomentando una comunicación interna efectiva y reconociendo y valorando su labor. Esto se traduciría en una mayor motivación y compromiso por parte de los bomberos, lo que contribuiría a un rendimiento más elevado y a un mayor sentido de pertenencia a la institución. Además, al reducir el estrés laboral, se espera disminuir la rotación de personal y favorecer la retención de los bomberos en la organización. Un clima organizacional positivo y una mayor satisfacción laboral también tendrían un impacto directo en la eficacia y eficiencia operativa del Cuerpo de Bomberos, mejorando la calidad del servicio que se brinda a la comunidad. Por último, se busca promover el bienestar y la salud mental de los Bomberos, creando condiciones que favorezcan el apoyo mutuo y reduzcan el desgaste emocional. En resumen, al mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, se busca mejorar la calidad de vida, la motivación, la eficacia operativa y el bienestar de los bomberos.

2. Fundamentación Científica Técnica

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos diferentes pero relacionados: el primero hace referencia a información relacionada a los atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su lugar de trabajo (Pope y

Stremmel, 2015).

El término "clima organizacional" puede tener diversas interpretaciones. Se hace referencia al conjunto de atributos que definen a una organización y la distinguen de otras. Estas características suelen ser duraderas en el tiempo y tienen influencia en el comportamiento de las personas (Robles y Dierssen, 2005). Según Hellrieger y Slocun (2009), el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente

Por otro lado, satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Bravo et al., 1996)

2.1. Antecedentes

Los Cuerpos de Bomberos son organizaciones públicas semi castrenses, cuya gestión y estructura son complejas. Estas instituciones están compuestas por personal tanto administrativo como operativo. El personal operativo trabaja en horarios especiales de 24 horas de trabajo y 48 horas de descanso. Además, se dividen en rangos jerárquicos, que incluyen desde Bombero, Cabo, Sargento y Suboficial, hasta Subteniente, Teniente, Capitán, Mayor, Teniente Coronel y Coronel, lo que establece diferentes niveles de autoridad. Debido a estas características, los Cuerpos de

Bomberos resultan ser casos interesantes para su estudio, ya que no existen investigaciones previas que midan el clima organizacional, la satisfacción laboral y su relación.

Para la cual se ha optado por realizar una búsqueda de antecedentes en otros artículos para obtener más información para realizar los antecedentes, se presenta los siguientes artículos que pueden contribuir con la información necesaria.

Pedraza (2018) realizó un artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano” (p. 1). Su objetivo principal es analizar la relación entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en las organizaciones públicas y privadas. La investigación que se menciona anteriormente analizó lo siguiente: las organizaciones están limitadas en cuanto a sus recursos financieros. Ello obliga a destinar los recursos cada vez más escasos a acciones efectivas. De allí que este estudio proporciona información valiosa a los directivos, a fin de que implementen acciones para propiciar y fortalecer un ambiente laboral que estimule procesos de socialización entre los empleados, de comunicación entre las autoridades y los subordinados. Como aspectos técnicos se puede mencionar que la metodología aplicada fue de carácter cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. La población de objeto de estudio estuvo conformada por 140 entrevistados la muestra final a conveniencia para el estudio de 133 cuestionarios válidos para procesar. La distribución de los cuestionarios fue 60 de una organización educativa, 39 de una entidad del sector salud y 34 correspondían a una tienda departamental y se eliminaron 7 encuestas. La autora del artículo científico: El

clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, concluye que, “ De los ocho factores identificados para el clima organizacional, solo tres de ellos muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral (r cuadrado ajustado 0.69, valor F= 99.489 con Pv=0.000), encontrándose que los componentes de identidad, apoyo y ambiente de afecto contribuyen en forma importante a explicar el bienestar de los empleados en las organizaciones (satisfacción laboral). Esto implica que la gerencia se interese por elevar el bienestar de sus trabajadores, para que sientan identificados con la organización, estableciendo políticas y prácticas de gestión del personal en esos tres factores del clima organizacional, que mayormente proporcionan un impacto positivo tanto en la satisfacción intrínseca y extrínseca de los empleados” (Pedraza, 2018, p. 9). El artículo científico proporciona una contribución precisa a la pregunta de investigación planteada, puesto que confirma la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el ambiente de trabajo, tomando en cuenta que de las 8 dimensiones solo se encontró que 3 dimensiones tuvieron una relación directa con la satisfacción laboral.

Ruiz (2021) en su tesis titulada “satisfacción laboral y clima organizacional en la Unidad Educativa ”Diez de Agosto” Vinces, Ecuador, 2020”, contribuyo a seguir fortaleciendo las competencias relacionadas a la motivación del clima organizacional ya que es un proceso enfocado en metas, involucra un inicio, actividad requerida, y logro de la meta, permitiendo a los docentes identificar sus fuerzas internas o externas que les impulse a realizar acciones que les permitan lograr una meta. El objetivo de la investigación previamente mencionada fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en la Unidad

Educativa “Diez de Agosto” Vinces, Ecuador – 2020 (Ruiz, 2021, pág. 3) Es importante destacar que las variables mencionadas han adquirido una gran importancia en la investigación, ya que se reconoce que el talento humano es considerado como el activo más valioso de una organización. Durante la realización del estudio mencionado previamente, se pudo observar que la investigación fue no experimental de tipo correlacional, elaborada bajo una metodología cuantitativa. Para la recolección de datos el autor aplicó una técnica de encuesta, validada y confiable. La población estaba conformada por 72 empleados y se trabajó con una muestra de 67 participantes. Adicionalmente, se pudo identificar que, para la correlación entre las dos variables, Ruiz utilizó la prueba estadística de Pearson. Adicionalmente, se pudo identificar que, para la correlación entre las dos variables, Ruiz utilizó la prueba estadística de Pearson. El autor presenta las siguiente indagación, afirmando que: se determinó la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en la Unidad Diez de Agosto Vinces, Ecuador -2020, con un coeficiente r Pearson igual a $0,780^{**}$ con $\text{Sig.} = 0,000 < 0,01$ valores que señalan que la correlación obtenida entre satisfacción laboral y clima organizacional siendo alta y significativa al rango 0.01; además el 96,7% de los encuestados calificaron a las variables estudiada en el nivel alto; se aprecia un nivel de agrado y felicidad por el trabajo, el interés se concentra en el grado de satisfacción, y disfrute de manera global una condición particular. (Ruiz, 2021, p. 44) El estudio mencionado previamente aporta a la investigación actual al abordar las teorías, aspectos, explicaciones, clasificaciones y relevancia de los factores investigados (clima organizacional y satisfacción laboral).

2.2. Clima organizacional y satisfacción laboral

2.2.1. Definición de Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2009), la administración del talento humano “es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 19).

Para la autora Alles (2009) propone que la Gestión del Talento Humano es:

“El proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente; procura atraer colaboradores altamente calificados a trabajar para la empresa y ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo (p. 16).

La gestión del talento humano incluye políticas y prácticas para dirigir los aspectos administrativos de los recursos humanos, como el reclutamiento, selección, formación, remuneración y evaluación del desempeño. Este proceso busca incorporar nuevos empleados, desarrollar y retener a los recursos humanos existentes, atraer colaboradores altamente calificados y ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo.

2.2.2. Definición de clima organizacional

Durante la segunda mitad del siglo XX, numerosos autores han investigado el clima organizacional, examinándose desde diversas perspectivas con el fin de comprender cómo influye en el comportamiento, motivación, el rendimiento y la satisfacción de los empleados (Banegas y Cardona, 2017), Por lo tanto, a continuación, se exponen las contribuciones de diversos autores a lo largo del

transcurso de la historia.

El análisis inicial del clima organizacional se originó durante un experimento llevado a cabo por el sociólogo Elton Mayo entre 1927 y 1939 en las fábricas Hawthorne. A través de una serie de ensayos centrados en las características físicas del entorno laboral, se pudo demostrar que mejorar las condiciones de trabajo aumenta tanto la productividad como la satisfacción de los empleados.

Posteriores análisis realizados por Rambay et al. (2017) anuncian sobre el experimento donde argumentan que hay aspectos del clima organizacional tales como las relaciones humanas, el sentido de pertenencia y el reconocimiento personal, son factores que determinan en la motivación y el desempeño de los trabajadores, Esto resalta la relevancia de proporcionar un entorno laboral que promueva el bienestar de los empleados y su desempeño en el trabajo.

Durante los años 1950, se llevaban a cabo investigaciones experimentales sobre el clima organizacional con el objetivo de comprender su impacto en la productividad empresarial. Con el transcurso del tiempo, se llegó a definir el clima organizacional como el factor que influye en la motivación y compromiso de los empleados. Argyris (1958), destaca que el ambiente laboral está determinado por las interacciones personales.

Litwin y Stringer (1968) manifiestan que el ambiente de trabajo es la suma de los efectos subjetivos, el estilo informal de los colaboradores y de otros factores ambientales referente a las actitudes, creencias, valores y motivación. En contraste, durante los años 1970, se llevaba a cabo una investigación sobre el clima laboral desde una perspectiva individual, en la cual los empleados percibían su entorno de

trabajo. Sin embargo, a principios de los años 1990, se reconoció que las apreciaciones de cada individuo tenían un impacto en el comportamiento humano y, por lo tanto, se consideraron de manera particular.

Perez (2000), señala que el clima organizacional es un fenómeno socialmente constituido por las interacciones entre los individuos y las condiciones de trabajo, puesto que dan significado a las expectativas individuales y grupales. Por lo tanto un número grande de autores concuerdan que el clima organizacional no es más que la percepción compartida de las realidades internas del grupo de trabajo.

En la actualidad, el clima organizacional se refiere a las diversas condiciones de trabajo que cada vez se consideran más importantes para la investigación. Se trata de cómo las personas perciben los aspectos de su trabajo, como el desempeño, la productividad y las expectativas. Estas percepciones tienen un impacto directo en el comportamiento y los niveles de satisfacción en el trabajo. Mientras que para Arriola (2011) se afirma que el mediador entre la estructura, los procesos, las funciones y los objetivos por un lado, y las personas responsables de llevar a cabo las tareas por otro, es un elemento crucial. Las actitudes, el comportamiento y el rendimiento laboral de estas personas juegan un papel importante en esta dinámica.

Autores recientes han abordado el concepto de clima organizacional desde diversas perspectivas y enfoques. Schein (2010) lo define como "el conjunto de supuestos, valores, normas y artefactos que caracterizan a una organización" (p. 56).

Según Chiavenato (2012) "el clima organizacional se refiere al ambiente laboral existente entre los miembros de una organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las

propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (p. 86).

El clima organizacional ha sido objeto de estudio, con el fin de comprender su influencia en el comportamiento, motivación, rendimiento y satisfacción de los empleados. Diversos autores han contribuido a lo largo de la historia, demostrando la importancia de mejorar las condiciones de trabajo, promover las relaciones humanas, el sentido de pertenencia y el reconocimiento personal para aumentar la motivación y el desempeño. El clima organizacional se define como el conjunto de supuestos, valores, normas y artefactos que caracterizan a una organización, y está estrechamente ligado al grado de motivación y propiedades motivacionales del ambiente laboral. En la actualidad, se considera cada vez más importante investigar las diversas condiciones de trabajo y cómo las percepciones de los empleados sobre su trabajo afectan su comportamiento y satisfacción laboral.

2.2.3. Elementos del clima organizacional

Los elementos del clima organizacional son aquellos aspectos que influyen en las percepciones de los empleados sobre su ambiente de trabajo como la: la comunicación, participación, motivación, liderazgo, relaciones interpersonales, cultura organizacional, recompensas y reconocimiento, ambiente físico, desarrollo profesional y equidad, estos elementos son fundamentales para entender la dinámica organizacional y pueden afectar tanto la satisfacción laboral como el desempeño de los empleados. Algunos de los elementos incluyen la comunicación, el liderazgo, la cultura organizacional, la participación de los trabajadores entre otros. Cada uno de estos elementos puede tener un impacto significativo en la percepción de los empleados sobre su lugar de trabajo y en última instancia, en el éxito de la

organización. A continuación, se analizarán los elementos del clima organizacional:

2.2.3.1. Comunicación

La comunicación empresarial es la interacción hablada o escrita que se lleva a cabo por los trabajadores de la compañía con el objetivo de transmitir información, ya sea a nivel interno entre el personal y los departamentos, o desde la empresa hacia el exterior Pizzolante (2010)

2.2.3.2. Liderazgo

El liderazgo es un proceso que implica influir en el comportamiento de los demás para lograr objetivos específicos. Según Cardona (2002), el liderazgo se define como el proceso en el que, a través de la comunicación, los grupos definen los límites dentro de los cuales sus miembros tienen la capacidad de controlar situaciones reales o potenciales, tomar decisiones, asumir responsabilidades o asegurar la participación de todos.

2.2.4. Cultura organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización García (2007).

2.2.4.1. Participación de los trabajadores

La participación se refiere a las actividades que permiten a un mayor número de personas involucrarse en la solución de problemas, establecimiento de metas y generación de nuevas ideas. Se ha comprobado que la participación mejora la calidad

y aceptación de las decisiones, aumenta la satisfacción laboral y promueve el bienestar de los empleados

2.2.4.2. Ambiente físico

El entorno físico del trabajo se refiere a todos los elementos físicos presentes en el lugar donde se realiza la actividad laboral, tales como la estructura del edificio, el aire, los equipos, el mobiliario, los productos, los materiales y los procesos de producción. Estos factores pueden tener un impacto en la seguridad y la salud física y mental de los trabajadores. Si el trabajo se realiza al aire libre o en un vehículo, el entorno físico de trabajo sería el lugar donde se lleva a cabo dicha tarea. Rice (2012)

2.2.4.3. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales, se refiere a la interacción de las personas con sus compañeros y a las características de la relación como la amistad, el respeto, la cordialidad, la cooperación, el conflicto y la cohesión (Arriola, 2011).

2.2.5. Teorías del Clima Organizacional

A continuación, se presentan las teorías que establecen una mayor conexión en la búsqueda de un clima organizacional positivo. McGregor (1960) en su obra “El lado humano de las organizaciones afirma que: en la gestión del Talento Humano, se puede asumir dos tipos de dirección, la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y)”

2.2.5.1. Teoría X

Para Chiavenato (2012) la Teoría X, se basa en un estilo de administración tradicional, rígido y estricto. El capital humano solo es considerado como un medio

de producción donde no se consideran factores para mejorar su eficiencia.

Los individuos muestran una tendencia a evitar el trabajo y lo eluden cuando tienen la oportunidad. Las principales características serían:

1. Las personas necesitan ser obligadas, controladas o incluso amenazadas con sanciones para enfocarse en alcanzar metas.
2. En general, las personas prefieren ser dirigidas en lugar de asumir roles de liderazgo.
3. Existe una aversión hacia las responsabilidades por parte de las personas.
4. La mayoría de las personas tienen pocas ambiciones.
5. La seguridad y el bienestar personal son las principales preocupaciones de las personas.

2.2.5.2. Teoría Y

De acuerdo con Chiavenato (2012), la teoría Y se basa en un estilo de administración más actual. Este enfoque se destaca por valorar al empleado como el recurso más valioso dentro de la organización.

Principales características: Las personas encuentran satisfacción en su trabajo:

1. Existe compromiso por parte de las personas hacia los objetivos de la organización.
2. Las personas tienen habilidades para dirigirse a sí mismas.
3. Aceptan y se responsabilizan de sus tareas.
4. Poseen imaginación y creatividad.
5. Colaboran en equipo en beneficio de la organización.

La Teoría X se fundamenta en una visión tradicional de la administración, caracterizada por concepciones erróneas sobre la conducta humana. En este enfoque, los directivos adoptan un estilo autocrático y autoritario, imponiendo su voluntad sobre los empleados.

En contraste, la Teoría Y se basa en una concepción moderna del comportamiento humano. En este enfoque, el trabajo no se percibe como una carga ni una obligación, sino como una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo personal. Los directivos adoptan un estilo democrático, consultivo y participativo, permitiendo a los individuos satisfacer sus necesidades personales mientras se alcanzan los objetivos de la organización. Además, se fomenta el desarrollo personal y profesional de los empleados.

2.2.6. Importancia del clima organizacional

La importancia del clima organizacional radica en que es un factor clave para la competitividad de las empresas. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social que se vive en una organización y que influye en el comportamiento de las personas que trabajan en ella, también puede formar una herramienta para establecer mecanismos e implementar diagnósticos para conocer la forma en que la organización interactúa con las personas y en ese sentido formular estrategias, procesos, políticas y planes de acción para lograr la eficacia y la eficiencia en el proceso gerencial y en la administración del recurso humano para alcanzar la competitividad.

2.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido objeto de numerosas investigaciones en el ámbito de las empresas y organizaciones. Desde su surgimiento en 1935, se ha convertido en una de las variables más estudiadas, con el objetivo de comprender y evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores, comprender sus sentimientos, actitudes, estado de ánimo, percepciones, descripciones y comportamientos (Valdivieso, 2018).

En la actualidad, la satisfacción laboral se ha convertido en una de las principales preocupaciones en el ámbito de la psicología del trabajo y, por consiguiente, en el contexto laboral. En relación a esto, en la tesis de Guerrero (2018) quien ostenta que es aquella diferencia entre lo que el individuo piensa que le corresponde recibir contra lo que recibe en realidad.

En cambio, en la tesis de Espinoza (2020) hacen referencia a Lawler, quien afirma “que la satisfacción laboral surge de la relación entre las perspectivas consideradas en el trabajador y lo que recibe como gratificaciones a través de su trabajo” (p. 44). En otras palabras, cuando los empleados reciben una recompensa preferente o equitativa que consideran justa, se genera una gran satisfacción. Esta recompensa puede ser tanto económica como otros tipos de reconocimientos o elogios para el empleado subordinado.

Para Heredia (2017), define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. “Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo es considerada dicha labor por el sujeto” (p. 37).

Mientras que para Chávez (2017) define la satisfacción laboral como:

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (p. 37)

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que un individuo tiene hacia su trabajo en la organización, influenciado por las características del puesto y por la percepción que tiene el individuo sobre su labor. Estas actitudes son determinadas por los valores y creencias del trabajador, así como por las percepciones del puesto actual y lo que debería ser.

2.3.1. Factores de la satisfacción laboral

2.3.1.1. Salario

El salario es fundamental para una buena satisfacción laboral, en general se espera que los trabajadores se encuentren satisfechos con su salario si se sienten recompensados de manera justa por su trabajo y se consideran que su salario es competitivo en comparación con los salarios que pueden ofrecer otras empresas similares a las que trabajan (Smith, 2007).

Cuando los colaboradores sienten que su sueldo es justo y adecuado, pueden sentirse más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que a su vez pueda contribuir a su satisfacción laboral. Por otro lado, si los trabajadores sienten que su salario no es el justo por el trabajo que realizan y no cubre sus necesidades básicas, esto puede generar una insatisfacción y afectar su productividad y motivación.

2.3.1.2. Condiciones de trabajo

Los autores Coulter y Robbins (2017) señalan que, las condiciones físicas del lugar de trabajo, incluyendo la temperatura, la iluminación y la acústica, son factores clave en la satisfacción laboral. Además, “la disponibilidad y calidad de los recursos y herramientas de trabajo, así como la tecnología utilizada, también pueden influir en la satisfacción laboral” (p. 8). Otro factor relacionado con las condiciones laborales es la carga de trabajo. Los trabajadores que se sienten abrumados o estresados por una carga de trabajo excesiva pueden experimentar niveles más bajos de satisfacción laboral. Asimismo, la falta de autonomía y control sobre el trabajo y las tareas asignadas también pueden afectar negativamente la satisfacción laboral.

2.3.1.3. Ambiente laboral

El ambiente laboral juega un papel importante en la satisfacción laboral. Según varios autores. Un ambiente de trabajo agradable y seguro puede mejorar la satisfacción laboral de los empleados y reducir el estrés.

Según una investigación realizada por Jaramillo y Mulki (2016) en su revista “la relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional” mencionan que un ambiente de trabajo seguro y saludable se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. Otros autores clásicos como Hackman y Oldham (1975) y Lawler y Hall (1970) señalan que un ambiente laboral adecuado que ofrece oportunidades de desarrollo profesional y personal, junto con la participación en la toma de decisiones, puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados.

Mientras que otro estudio realizado por Elizondo y Rivas (2012), señalan que el diseño del espacio físico es un factor importante en la satisfacción laboral. La iluminación y la ventilación adecuadas son esenciales para garantizar que los trabajadores se sientan cómodos y seguros en su lugar de trabajo, los colores y la disposición del mobiliario también pueden tener un impacto en la percepción del ambiente laboral.

2.3.1.4. Relaciones con los compañeros y superiores

Se ha encontrado en un estudio de Lopez (2015) sobre “correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral” se ha hallado que los trabajadores que tienen una buena relación con sus jefes, en términos de comunicación, apoyo y respeto, tienen una mayor satisfacción laboral. Por otro lado, la falta de comunicación o una comunicación negativa entre los trabajadores y sus superiores puede generar conflictos y una disminución de la satisfacción laboral.

Asimismo, la percepción de justicia en el trato recibido por los superiores también está relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores. Cuando los trabajadores perciben que se les trata de manera justa y equitativa, se sienten valorados y motivados en su trabajo (Cortez, 2018). Por el contrario, si sienten que se les trata de manera injusta, puede generar insatisfacción laboral y disminuir su motivación.

2.3.1.5. La posibilidad de desarrollo personal y profesional

La posibilidad de desarrollo personal y profesional es un factor importante en la satisfacción laboral, cuando los trabajadores sienten que las oportunidades de crecer en su carrera y desarrollar sus habilidades tienden a estar más comprometidos

con su trabajo y a sentirse más satisfechos con su trabajo. Se ha encontrado que la falta de oportunidades de desarrollo personal y profesional puede ser un factor importante en la insatisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio realizado por Guerrero (2019) publicado en la Revista de psicología en el trabajo y de las organizaciones se encontró que la falta de oportunidades de desarrollo fue uno de los principales factores que contribuyeron a la insatisfacción laboral entre los trabajadores. Reconocimiento por el trabajo realizado

El reconocimiento por el trabajo realizado es una de las variables que más influyen en la satisfacción laboral de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo y dedicación son valorados y recompensados, se sienten más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que aumenta su satisfacción y disminuye la probabilidad de que abandonen la empresa.

2.3.2. Jerarquía de necesidades de Maslow

La Jerarquía de Necesidades de Maslow, propuesta por Abraham Maslow en 1954 en su libro "Motivación y Personalidad", es una teoría ampliamente conocida en psicología y gestión de recursos humanos. Esta teoría describe una jerarquía de cinco niveles de necesidades humanas que van desde las necesidades más básicas hasta las más elevadas.

En la jerarquía de necesidades de Maslow, las necesidades están organizadas en forma de pirámide, donde las necesidades más fundamentales se encuentran en la base y las más complejas en la cima. Los cinco niveles de necesidades son los siguientes.

Figura 1.*Pirámide de necesidades de Maslow*

Fuente: Administración de Recursos Humanos.

- **Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades básicas para la supervivencia, como la alimentación, el agua, el aire, el sueño y la salud.
- **Necesidades de seguridad:** Se refieren a la necesidad de sentirse seguro y protegido, tanto física como emocionalmente. Incluyen la seguridad en el trabajo, la estabilidad financiera, la salud y la protección personal.
- **Necesidades de pertenencia y amor:** Estas necesidades se refieren a la conexión social, el sentido de pertenencia y las relaciones afectivas. Incluyen el amor, la amistad, la intimidad y la aceptación social.
- **Necesidades de estima:** Son las necesidades relacionadas con el reconocimiento, la valoración y el respeto tanto hacia uno mismo como hacia los demás. Incluyen la autoestima, la confianza, el logro

personal y el reconocimiento por parte de los demás.

- **Necesidades de autorrealización:** Representan el nivel más alto de la jerarquía y se refieren al desarrollo pleno del potencial individual. Incluyen el crecimiento personal, la realización de metas, la creatividad y la búsqueda de significado en la vida.

Según Maslow las personas tienen la tendencia innata de satisfacer estas necesidades de forma secuencial. Una vez que se satisfacen las necesidades de un nivel, se busca satisfacer las del nivel superior. “Solo cuando las necesidades de los niveles inferiores están satisfechas en cierta medida, las necesidades de los niveles superiores pueden emerger y motivar el comportamiento” (p. 43).

La teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow ha sido ampliamente aplicada en diversos campos, como la gestión empresarial, la psicología organizacional y la motivación laboral. Se utiliza para comprender y abordar las necesidades de los empleados, creando entornos de trabajo que promuevan su bienestar y satisfacción, y fomentando su desarrollo personal y profesional.

2.3.3. Teoría de dos factores de Herzberg

La Teoría de dos factores de Herzberg, propuesta por Frederick Herzberg en la década de 1950, es una teoría que busca comprender los factores que influyen en la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral de los empleados.

Según Herzberg, existen dos categorías principales de factores que impactan en la satisfacción laboral: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

- **Factores higiénicos (extrínsecos):** Estos factores están relacionados con el entorno de trabajo y las condiciones externas. Incluyen el salario, las

políticas organizacionales, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del entorno laboral. Si estos factores son deficientes o insatisfactorios, pueden generar insatisfacción en los empleados. Sin embargo, su presencia o mejora no genera necesariamente satisfacción duradera (Chiavenato, 2011).

- **Factores motivacionales (intrínseco):** Estos factores están relacionados con el contenido del trabajo y las necesidades internas de los empleados. Incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento profesional, las oportunidades de desarrollo y el sentido de logro. Estos factores, cuando están presentes y satisfacen las necesidades intrínsecas de los empleados, tienen el potencial de generar satisfacción laboral y motivación duradera (Chiavenato, 2011).

Según Herzberg, los factores higiénicos son considerados "factores de mantenimiento" porque su ausencia o insuficiencia puede causar insatisfacción, mientras que su presencia solo evita la insatisfacción sin generar satisfacción real. Por otro lado, los factores motivacionales son denominados "factores de motivación" porque su presencia y satisfacción generan un mayor nivel de motivación y satisfacción laboral.

Esta teoría sugiere que para aumentar la satisfacción laboral y la motivación de los empleados, es necesario abordar tanto los factores higiénicos como los factores motivacionales. Mientras que los factores higiénicos son importantes para evitar la insatisfacción, los factores motivacionales son fundamentales para promover la satisfacción y el compromiso duradero de los empleados.

2.3.4. Insatisfacción laboral

Según Granda (2006) la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios...). Existen factores que contribuyen a la aparición de la insatisfacción laboral, y aunque las características individuales juegan un papel importante, no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma frente a una situación similar.

La insatisfacción laboral se refiere a la reacción negativa que experimenta un empleado hacia su trabajo. Esta sensación de malestar e inquietud está influenciada por las condiciones laborales y la actitud individual. La insatisfacción laboral tiene un impacto significativo en el rendimiento de los trabajadores.

2.3.4.1. Principales factores que generan insatisfacción en el trabajo

Mientras Rojas B (2019) establece que “existe una serie de factores que influyen negativamente en los trabajadores y que pueden llegar a generar una profunda insatisfacción y deseos de renunciar o cambiar de trabajo” (p. 21).

Algunos de los factores comunes que pueden generar insatisfacción laboral incluyen:

- **Falta de reconocimiento:** La falta de reconocimiento y apreciación por el trabajo realizado puede conducir a la insatisfacción laboral. Los empleados necesitan sentir que su trabajo es valorado y que se les reconoce por sus contribuciones.
- **Falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo:** Cuando los

empleados sienten que no tienen oportunidades para crecer profesionalmente, adquirir nuevas habilidades o avanzar en su carrera, es probable que experimenten insatisfacción laboral.

- **Relaciones laborales deficientes:** Un ambiente de trabajo negativo, conflictos interpersonales o una mala relación con los compañeros o superiores pueden generar insatisfacción laboral. Las relaciones laborales saludables y la comunicación efectiva son fundamentales para el bienestar y la satisfacción en el trabajo.
- **Carga de trabajo excesiva o desequilibrada:** Un exceso de trabajo, plazos ajustados o una carga de trabajo desproporcionada pueden generar estrés y frustración, lo que lleva a la insatisfacción laboral. Es importante tener un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.
- **Falta de autonomía y control:** Los empleados que tienen poca autonomía en la toma de decisiones, poca participación en la planificación y poca influencia sobre su trabajo pueden sentirse desmotivados y experimentar insatisfacción laboral.
- **Compensación y beneficios inadecuados:** La falta de compensación justa y beneficios adecuados puede generar insatisfacción laboral. Los empleados necesitan sentir que están siendo recompensados de manera equitativa por su trabajo y que se les proporciona un paquete de beneficios adecuado.
- **Falta de equilibrio entre trabajo y vida personal:** Un desequilibrio entre las demandas laborales y las responsabilidades personales puede

generar insatisfacción laboral. Los empleados necesitan tiempo y flexibilidad para satisfacer sus necesidades personales y familiares.

Los empleados que experimentan insatisfacción laboral generalmente carecen de compromiso con las tareas de la organización, debido a los factores laborales mencionados anteriormente. Estos factores generan desmotivación y apatía hacia su trabajo. La insatisfacción laboral puede afectar emocionalmente, manifestándose en sentimientos negativos y frustración, actitud seria hacia el trabajo y percepción cognitiva de la propia labor. La evaluación perceptiva de la vida del trabajador determina las emociones y, según si son positivas o negativas, se refleja en su comportamiento en el puesto de trabajo.

2.3.5. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral

A pesar de que se trate de dos conceptos teóricos distintos, se encuentran relacionados entre sí, por ejemplo

Tabla 2.

Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral

Autor	Relación
Kurt Lewin	Uno de los pioneros en la investigación del clima organizacional fue Kurt Lewin. En la década de 1930, Lewin realizó estudios sobre la dinámica de grupos y destacó cómo el ambiente social y las interacciones entre los miembros de un grupo afectan el comportamiento individual y grupal. Sus investigaciones sentaron las bases para la comprensión del clima organizacional como un factor influyente en la satisfacción laboral de los empleados.
Rensis Likert	En la década de 1960, Rensis Likert desarrolló la teoría de los sistemas de gestión, en la que identificó cuatro sistemas de

liderazgo: explotador, benevolente-autoritario, consultivo y participativo. Likert argumentó que el sistema participativo, que fomenta la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y promueve un ambiente de trabajo colaborativo, está asociado con una mayor satisfacción laboral.

**Frederick
Herzberg**

En la década de 1950, Herzberg propuso la teoría de los dos factores, en la que identificó dos categorías principales de factores que influyen en la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos, como el clima organizacional, el salario y las condiciones de trabajo, pueden prevenir la insatisfacción laboral, pero no generan satisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales, como el reconocimiento, el crecimiento profesional y las oportunidades de desarrollo, son los que realmente generan satisfacción en el trabajo.

Asimismo, un estudio realizado por Ramihic (2013) se pudo evidenciar que el clima organizacional predominó sobre la satisfacción laboral (0,866): es decir, “cualquier cambio en la satisfacción de los colaboradores, el 86% depende particularmente por el Clima Organizacional” (p. 40).

A pesar de ser conceptos teóricos distintos, el clima organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados. Investigadores como Kurt Lewin, Rensis Likert y Frederick Herzberg han demostrado que el clima organizacional, que incluye el ambiente social, el liderazgo y los factores motivacionales, puede influir en la satisfacción laboral de los empleados. Además, el estudio de Ramihic (2013) respalda esta relación al encontrar que el clima organizacional es un predictor significativo de la satisfacción laboral

2.3.6. Importancia de la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

La satisfacción laboral desempeña un papel fundamental en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, ya que tiene un impacto directo en la eficiencia y efectividad de su trabajo. Los bomberos enfrentan situaciones de alto estrés y peligro, y su satisfacción en el trabajo puede influir en su motivación, compromiso y desempeño general. Cuando los bomberos están satisfechos con su trabajo, es más probable que se sientan valorados, apoyados y reconocidos por su labor, lo que a su vez puede aumentar su dedicación y lealtad hacia la institución. Además, la satisfacción laboral puede tener un efecto positivo en la cohesión del equipo y en la calidad de las relaciones laborales, lo que es esencial en un entorno en el que se requiere una estrecha colaboración y confianza mutua para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas. Además, la satisfacción laboral también puede influir en la capacidad del Cuerpo de Bomberos para atraer nuevos talentos y reclutar personal competente, ya que un ambiente laboral satisfactorio y saludable se percibe como más atractivo para posibles candidatos. En resumen, la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga no solo impacta directamente en la calidad del servicio que brindan, sino que también juega un papel clave en la retención y atracción de personal altamente capacitado.

2.3.7. Filosofía empresarial del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

2.3.7.1. Misión

"Somos una institución técnica de primera respuesta al servicio de la ciudadanía, comprometidos en salvaguardar vidas y proteger bienes, mediante

acciones oportunas y eficientes en prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como la atención a emergencias a nivel local, provincial y nacional; con abnegación y disciplina.

2.3.7.2. Visión

Al 2021, “Ser una institución reconocida a nivel nacional en salvaguardar vidas y proteger bienes, mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y extinción de incendios y atención de emergencias, siendo referentes en la utilización de protocolos normalizados, personal especializado y recursos necesarios con respeto, abnegación y disciplina.”

2.3.7.3. Objetivos Estratégicos

- Consolidar un modelo de gestión administrativa, para el cumplimiento de la misión, visión y metas institucionales.
- Brindar atención de primera respuesta al 100% de los incendios y emergencias en general de acuerdo a las competencias del Cuerpo de Bomberos.

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

La investigación descriptiva apunta a reunir información sobre satisfacción laboral además del clima organizacional que principalmente vamos a describir nuestro objeto de estudio que puede explicar por qué se va proponer estrategias de fortalecimiento del clima laboral para que se mejoren la satisfacción del personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga. Además, el investigador puede a veces recoger

opiniones de la gente sobre los aspectos.

3.2. Enfoque de la investigación

A continuación, se presentan los aspectos metodológicos que intervinieron en esta investigación cuantitativa diseñada mediante una encuesta que vamos a observar los factores determinantes que caracterizan al clima organizacional (CLOR) que afectan a la satisfacción laboral mediante una metodología descriptiva.

3.3. Alcance de la investigación

La indagación fue bibliográfica documental, no experimental puesto que se ejecutó sin manipular deliberadamente variables, aplicada por cuanto la investigación está enfocada a la solución de problemas y correlacional porque tiene como propósito determinar la relación no causal existente entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de ciudad de Latacunga.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información necesaria y plantear soluciones a este problema se ha utilizado un instrumento el cual es un cuestionario, que será el inicio de esta investigación. El cuestionario se aplicará a cada uno de los colaboradores dentro de la institución el cual determinará que sucede en el clima laboral y como los colaboradores están en su lugar de trabajo la aplicación del instrumento será más factible. Una vez concluida esta investigación se dará aviso a las autoridades superiores encargadas de los resultados obtenidos y plantearnos posibles soluciones que pueden adoptar para mejorar el clima laboral en la institución.

Tabla 3.*Escala de valoración del cuestionario*

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

Población: En la metodología de la tesis se realizará un censo en lugar de una muestra. Esto permitirá obtener información exhaustiva de todos los individuos en la población de estudio, abordando todos los elementos del clima organizacional y satisfacción personal de manera completa y detallada.

3.5. Técnicas e Instrumento

Es importante mencionar que la investigación se basa en un enfoque cuantitativo, lo que implica que la recolección de datos se realizará mediante el uso de dos herramientas (cuestionarios) de 23 ítems para la variable de clima organizacional y 18 ítems para la dimensión de satisfacción laboral dirigidos al Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Latacunga. Para la dimensión de clima organizacional se toma en referente a la encuesta elaborada por Peiro (2018) herramienta que facilitó obtener los resultados, garantizando una medición objetiva, válida y confiable.

El propósito de utilizar esta herramienta fue recopilar información sobre el Clima Organizacional, el cual está compuesto por tres dimensiones y nueve indicadores como se muestra en la tabla 4

Tabla 4.*Variables, dimensiones e indicadores de clima organizacional*

Variable	Dimensión	Ítems
CLIMA ORGANIZACIONAL	Comportamiento organizacional	1. Motivación y reconocimiento
		2. Comunicación
		3. Relaciones interpersonales y de trabajo
	Estructura organizacional	1. Funcionamiento
2. Condiciones de trabajo		
	Estilo de dirección	1. Liderazgo
		2. Participación
		3. Solución de conflictos
		4. Trabajo en equipo

Elaborado por: Los investigadores

Para la variable de satisfacción laboral, se hace referencia al cuestionario diseñado por Spector (2018). Este cuestionario evalúa la satisfacción en cinco aspectos fundamentales: la satisfacción con la supervisión, el entorno físico, las prestaciones, la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación. La elección de este cuestionario como referencia se basa en su capacidad para identificar los elementos que pueden tener un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores. Además, el cuestionario ha sido estructurado de manera eficiente e ideal para lograr una evaluación eficiente y favorable.

El instrumento está constituido por 5 dimensiones y 12 indicadores como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5.*Variables, dimensiones e indicadores de satisfacción laboral*

Variable	Dimensión	Ítems
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con la supervisión	1. Apoyo de superiores 2. Relaciones personales con los superiores
	Satisfacción con el ambiente físico	1. Entorno y espacio de trabajo 2. Temperatura, ventilación, iluminación 3. Limpieza higiene y salubridad
	Satisfacción con las prestaciones	1. Oportunidades de promoción 2. Oportunidades de formación 3. Salario
	Satisfacción intrínseca	1. Oportunidades de realizar lo que le gusta 2. Trabajo por sí mismo 3. Objetivos y lo que se quiere lograr.
	Satisfacción con la participación	1. Toma de decisiones

Fuente: Paul Spector (2018)

3.6. Análisis y confiabilidad de datos

Se empleó el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos.

Respecto a la fiabilidad del instrumento utilizado para medir el clima organizacional, que consiste en 20 ítems, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.963. Por otro lado, la herramienta de satisfacción laboral presentó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.964. Por lo tanto, se puede concluir que las encuestas utilizadas son altamente confiables, ya que cuanto más cercano a 1 sea el

coeficiente, mayor es el nivel de precisión.

Tabla 6.

Alfa de Cronbach de las dos variables.

Estadístico de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach de basado en elementos estandarizados	N de elementos
0.913		41

4. Resultados Y Discusión

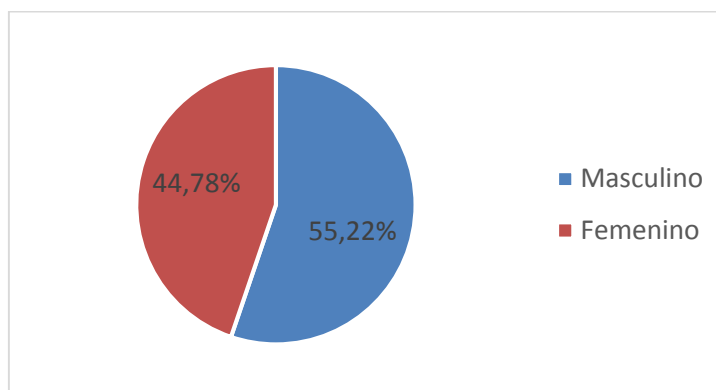
Una vez aplicados los instrumentos de la investigación a la población objetivo se tiene un total de 67 respuestas para un total de 41 ítems de respuestas. Estos datos fueron procesados en función de sus frecuencias y calificaciones generales, empezando con datos sociológicos sobre el género, años en la institución, grado de instrucción y función laboral de los encuestados.

4.1. Datos sociológicos

En lo que respecta al género, años en la institución, grado de instrucción y función laboral de los 67 encuestados se tiene la siguiente tabla:

Figura 2.

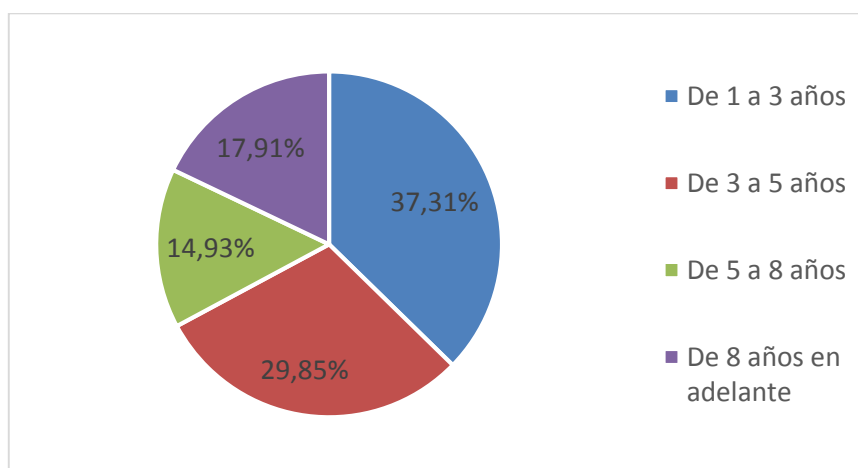
Análisis del indicador de Género de los encuestados



Es observable en la Figura 2 como entre la población encuestada existe un equilibrio aproximado entre la cantidad de hombres y mujeres que laboran en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, siendo el género masculino el de mayor prevalencia con 55,22% y el género femenino en un 44,78%.

Figura 3.

Análisis del indicador de Años en la Institución de los encuestados

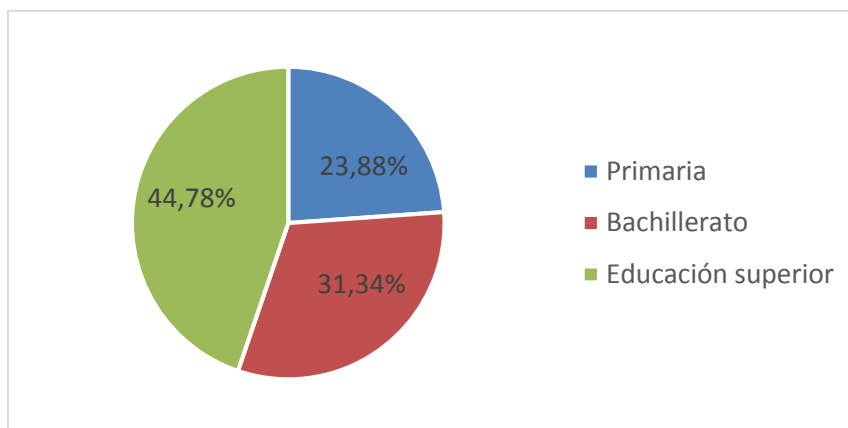


En cuanto a los años que los encuestados han pertenecido a la institución, según la Figura 3 se interpreta que existe una mayoría por aquellos que han laborado de entre 1 a 3 años (37,31%), seguido por aquellos que están de 3 a 5 años (29,85%),

aquellos que han estado más de 8 años (17,91%) y, finalmente, los que están de 5 a 8 años (14,93%).

Figura 4.

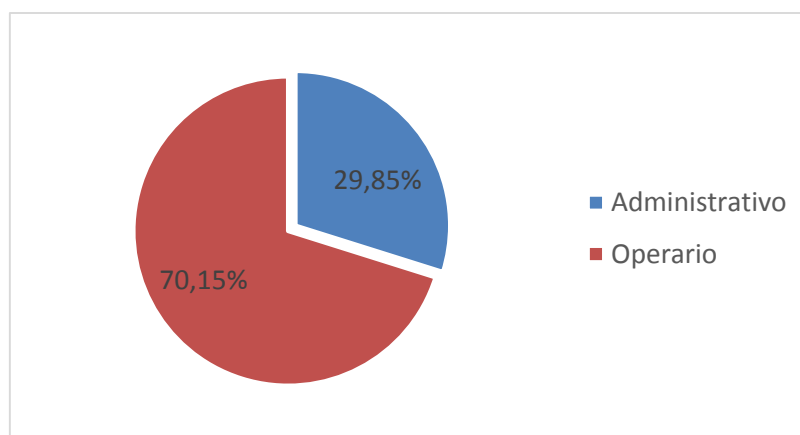
Análisis del indicador de Grado de Instrucción de los encuestados



La Figura 4 se presenta que entre los encuestados prevalece aquellos con una educación superior en 44,78%, seguido por aquellos que se graduaron de bachilleres en un 31,34% y, finalmente, los que tienen una instrucción primaria en un 23,88%.

Figura 5.

Análisis del indicador de Función Laboral de los encuestados



Finalizando con los datos sociológicos y laborales está la función laboral de los encuestados dentro del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, teniendo una mayoría

de individuos que pertenecen al área de operarios (70,15%) y una minoría al personal administrativo (29,85%). De esto es posible interpretar que el personal operario es aquel que se encuentra de manera más frecuente en esta institución, siendo en su mayoría personal con instrucción superior y con un tiempo de permanencia de entre 1 a 5 años.

4.2. Clima organizacional

Para esta variable se analiza las dimensiones de; Estructura Organizacional, Comunicación, Liderazgo, Motivación y Reconocimiento y Relaciones Interpersonales. Se empieza presentando de manera individual las respuestas por cada ítem de respuesta y un análisis general por cada dimensión.

4.2.1. Estructura Organizacional

Esta dimensión cuenta con un total de 5 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras presentadas individualmente en anexos y tablas mostradas a continuación:

Tabla 7.

Análisis de respuestas en la dimensión de Estructura Organizacional

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas	13,43%	14,93%	23,88%	32,84%	14,93%
2. La	20,90%	37,31%	25,37%	11,94%	4,48%

productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
3. Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución.	11,94%	10,45%	20,90%	43,28%	13,43%
4. La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.	5,97%	13,43%	23,88%	41,79%	14,93%
5. La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.	6,15%	13,85%	18,46%	41,54%	20,00%
TOTAL	11,68%	17,99%	22,50%	34,28%	13,55%

Como una calificación general, en la Tabla 7, se observa que la población posee una tendencia mayormente positiva al estar satisfechos en un 34,28% y totalmente satisfechos en un 13,55% en cuanto a la estructura organizacional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga. Sin embargo, se observa una ligera tendencia negativa para esa dimensión de las condiciones del trabajo, debido a un 17,99% insatisfecho y un 11,68% totalmente insatisfecho. Esta inclinación negativa, dando un vistazo a la Tabla 7, se puede interpretar que la mayor insatisfacción se encuentra

en el ítem 2 (Figura 7) relacionada con la productividad afectada por la falta de organización y planificación en la institución, siendo este ítem el que posee aproximadamente un 58% de insatisfacción, seguido por la definición clara de las funciones y responsabilidad (Figura 6), donde se tiene una insatisfacción aproximada del 28,36%.

4.2.2. Comunicación

Esta dimensión cuenta con un total de 4 ítems de respuesta presentados en las Figuras presentadas de manera individual en Anexos y la siguiente Tabla.

Tabla 8.

Análisis de respuestas en la dimensión de Comunicación

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
6. Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes	10,45%	32,84%	23,88%	14,93%	17,91%
7. Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo.	13,43%	13,43%	22,39%	35,82%	14,93%
8. Su jefe escucha y	4,55%	29,70%	26,67%	14,85%	24,24%

comprende sus necesidades.					
9. Existe una comunicación clara y directa que evita malos entendidos y evitan errores	11,94%	14,93%	20,90%	37,31%	14,93%
TOTAL	10,09%	22,73%	23,46%	25,73%	18,00%

Para la dimensión de Comunicación, como se ve en la Tabla 8, se observan niveles de insatisfacción significativos, con un 22,73% de insatisfacción y 23,46% de indiferencia. Con una revisión en las gráficas de las respuestas individuales (figuras desde la 11 a la 14) se destaca el indicador de comunicación al repercutir claramente en la calificación general, es decir, la comunicación en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga tiene que ser mejorada aproximadamente en un 55% de la población, siendo necesario revisar los canales, la información y la comunicación tanto interna como externa en toda la institución. Además, en lo que respecta a la comunicación interna la Figura 13 muestra problemas de indiferencia e insatisfacción en la comunicación con el jefe, siendo éstas de 26,67% y 29,70% respectivamente.

4.2.3. Liderazgo

Esta dimensión cuenta con un total de 6 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 9.*Análisis de respuestas en la dimensión de Liderazgo*

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
10. Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.	11,94%	10,45%	17,91%	40,30%	19,40%
11. Su jefe reconoce sus errores.	11,94%	19,40%	26,87%	25,37%	16,42%
12. Su jefe es flexible y abierto al cambio.	10,45%	17,91%	17,91%	26,87%	26,87%
13. Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones.	10,61%	13,64%	19,70%	34,85%	21,21%
14. En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.	11,94%	16,42%	23,88%	34,33%	13,43%
15. Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.	7,58%	15,15%	18,18%	39,39%	19,70%
TOTAL	10,74%	15,50%	20,74%	33,52%	19,51%

Con la Tabla 9 es posible interpretar como la mayor parte de la población se

encuentra satisfecha en un 35,52% y totalmente satisfecha en un 19,51% en la dimensión de Liderazgo. Tal y como lo muestra la gráfica, los valores de calificación son similares con las dos dimensiones anteriores, observado niveles de insatisfacción y totalmente insatisfecho en un 15,50% y 10,74% de los encuestados, respectivamente. Con una revisión de las Figuras que van desde la 17 hasta la 22 se interpreta con aproximadamente un 25% de la población demuestra estar insatisfecho con el liderazgo en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, siendo más destacable la indiferencia e insatisfacción con el reconocimiento del jefe hacia los errores del personal (Figura 18) y su flexibilidad con respecto al cambio (Figura 19). De esta manera, es posible entender como un cuarto de la población total tiene un tipo de conflicto con el liderazgo del actual jefe del Cuerpo de Bomberos, siendo respuesta a los errores y apertura al cambio el principal problema.

4.2.4. Motivación y Reconocimiento

Esta dimensión cuenta con un total de 4 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 10.

Análisis de respuestas en la dimensión de Motivación y Reconocimiento

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
16. Se siente motivado para realizar su trabajo.	8,96%	28,81%	24,93%	16,42%	20,90%
17. Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo	4,55%	13,64%	21,21%	39,39%	21,21%

o una mejora.					
18. En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.	4,55%	18,18%	13,64%	45,45%	18,18%
19. La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	4,55%	16,67%	27,27%	34,85%	16,67%
TOTAL	5,65%	19,32%	21,76%	34,03%	19,24%

Para la evaluación general de motivación y reconocimiento (Tabla 10) se observan niveles de insatisfacción más bajos que con el resto de dimensiones. Se observa cómo el 34,03% se encuentra satisfecho y un 19,24% totalmente satisfecho, principalmente en los indicadores relacionados con la recompensa en base al desempeño del personal (Figura 23) y el reconocimiento del trabajo al realizar un esfuerzo o una mejora (Figura 22). Los niveles de insatisfacción se mantienen presentes en aproximadamente el 28,81% de la población (Figura 21), principalmente en la motivación para realizar el trabajo y en las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es posible interpretar que entre el personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga existe un constante crecimiento entre los compañeros de trabajo al recibir mutuo reconocimiento en su labor, pero también presenta un problema en la motivación personal y sus oportunidades de crecimiento profesional.

4.2.5. Relaciones Interpersonales

Esta dimensión cuenta con un total de 4 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 11.

Análisis de respuestas en la dimensión de Relaciones Interpersonales

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
20. Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmósfera de amistad, respeto y lealtad.	5,97%	7,46%	25,37%	37,31%	23,88%
21. Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.	5,97%	14,93%	17,91%	47,76%	13,43%
22. Mantiene una excelente relación con mis superiores.	1,52%	15,15%	21,21%	42,42%	19,70%
23. Se siente comprometido con el éxito de la organización	4,48%	16,42%	23,88%	38,81%	16,42%
TOTAL	4,49%	13,49%	22,09%	41,58%	18,36%

Siendo las relaciones interpersonales la última dimensión analizada para la variable de clima organizacional, tal y como lo muestra la Tabla 11, se interpreta como una gran mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho en un 41,58% y totalmente satisfecho en un 18,36%, especialmente en los indicadores de relación de

confianza y apoyo entre compañeros (Figura 30) y su relación con los superiores (Figura 31). La ligera insatisfacción identificada en aproximadamente el 17,98% de la población se debe principalmente a la relación que algunos integrantes del Cuerpo de Bomberos de Latacunga mantienen con sus compañeros y con su compromiso con el éxito de la organización (Figura 32), siendo posible interpretar que ciertos empleados no son conscientes de su aporte en la organización y trayectoria de esta entidad.

4.3. Satisfacción laboral

Para esta variable se analiza las dimensiones de; Percepción General, Motivación y Reconocimiento, Área y Ambiente de Trabajo y Formación e Información. Se empieza presentando de manera individual las respuestas por cada ítem de respuesta y un análisis general por cada dimensión.

4.3.1. Percepción General

Esta dimensión cuenta con un solo ítem de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 12.

Análisis de respuestas en la dimensión de Percepción General

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	17,91%	14,93%	11,94%	37,31%	17,91%
TOTAL	17,91%	14,93%	11,94%	37,31%	17,91%

Para empezar con la evaluación de la satisfacción laboral se tiene la primera pregunta sobre la percepción general de los encuestados (Figura 34 y Tabla 12), encontrando que el 37,31% se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa y un 17,91% totalmente satisfecho. Sin embargo, se observa una tendencia desfavorable al tener un 17,91% de encuestados totalmente insatisfechos, 14,93% insatisfecho y 11,94% indiferente. Con esto se da a entender, al menos como una interpretación inicial, que una tercera parte de todos los encuestados del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se encuentra insatisfecho con su labor en la institución.

4.3.2. Motivación y Reconocimiento en la satisfacción laboral

Esta dimensión cuenta con un total de 4 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 13.

Análisis de respuestas en la dimensión de Motivación y Reconocimiento

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
2. ¿Conoces la historia y trayectoria de tu empresa?	6,15%	31,54%	30,00%	20,00%	12,31%
3. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	8,96%	14,93%	14,93%	43,28%	17,91%
4. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	5,97%	8,96%	17,91%	46,27%	20,90%
5. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	9,09%	13,64%	13,64%	43,94%	19,70%
TOTAL	7,54%	17,27%	19,12%	38,37%	17,71%

Para la dimensión de motivación y reconocimiento en cuanto a la satisfacción laboral se refiere, en la Tabla 13 se observa una gran mayoría de respuestas para satisfecho (38,37%) y totalmente satisfecho (17,71%). Los valores de insatisfacción en esta dimensión, pueden ser interpretados como significativos al representar aproximadamente el 42% del total encuestado. A pesar de observar en las figuras desde la 30 hasta la 33 una tendencia positiva, en el indicador de conocimiento de la historia y trayectoria de la empresa (Figura 30) se observan respuestas que representan un desconocimiento en el tema, seguido por la definición de funciones y responsabilidades dentro del Cuerpo de Bomberos de Latacunga (Figura 31). Es posible interpretar que, a pesar de no tener un conocimiento claro sobre la trayectoria y funciones que se deben desempeñar en la organización, si se encuentran motivados y tiene un gusto por el trabajo que desarrollan.

4.3.3. Área y Ambiente de Trabajo

Esta dimensión cuenta con un total de 8 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 14.

Análisis de respuestas en la dimensión Área y Ambiente de Trabajo

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
29. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	10,61%	13,64%	15,15%	34,85%	25,76%
30. ¿El trabajo en su área o línea está bien	5,97%	8,96%	26,87%	32,84%	25,37%

organizado?					
31. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?	7,58%	12,12%	18,18%	40,91%	21,21%
32. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	14,93%	10,45%	19,40%	37,31%	17,91%
33. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	6,06%	10,61%	21,21%	42,42%	19,70%
34. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?	8,96%	11,94%	16,42%	41,79%	20,90%
35. ¿Están claros y conocen los protocolos en caso de emergencia?	12,12%	9,09%	13,64%	34,85%	30,30%
36. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	12,12%	9,09%	12,12%	34,85%	31,82%
TOTAL	9,79%	10,74%	17,87%	37,48%	24,12%

Para la dimensión de área y ambiente de trabajo en la Tabla 14 se observa como la mayor parte de las respuestas están entre satisfecho (37,48%) y totalmente satisfecho (24,12%), demostrando como solo una quinta parte del personal presenta insatisfacción en esta dimensión. En base a las respuestas individuales se destaca como el indicador de organización en el área o línea de trabajo (Figura 41) es aquella que tiene una mayor tendencia positiva con una gran mayoría de la población satisfecha, seguido está el indicador de conocimiento de protocolos de emergencia (Figura 46) y facilitación de equipos de protección individual (Figura 47), teniendo

en estos últimos niveles de satisfacción de aproximadamente el 60% de la población.

A través de estas respuestas es posible interpretar como el personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga tiene conocimiento y recursos materiales acorde de sus funciones en esta institución, al menos en una gran mayoría en lo que respecta a medidas de prevención y el cómo se debe actuar en el caso de riesgos. Sin embargo, en la repartición de cargas de trabajo y condiciones seguras se observan niveles de insatisfacción que principalmente son dadas por personal del área administrativa, más que el personal del área operaría.

4.3.4. Formación e Información

Esta dimensión cuenta con un total de 5 ítems de respuesta presentados en las siguientes Figuras y tablas.

Tabla 15.

Análisis de respuestas en la dimensión Formación e Información

Ítems	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
37. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	16,67%	13,64%	18,18%	37,88%	13,64%
38. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevenir Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	16,42%	10,45%	14,93%	38,81%	19,40%
39. Cuando necesita	10,45%	13,43%	19,40%	38,81%	17,91%

formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?					
40. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona	8,96%	16,42%	11,94%	35,82%	26,87%
41. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	8,96%	13,43%	14,93%	40,30%	22,39%
TOTAL	12,29%	13,47%	15,88%	38,32%	20,04%

Para finalizar, la dimensión de formación e información se observa una tendencia positiva al tener un 38,32% de satisfacción y 20,04% de totalmente satisfecho en la calificación general. Entre los indicadores más destacables se encuentra la oportunidad de desarrollo profesional (Figura 53) en donde aproximadamente el 62,69% de los empleados están satisfechos, seguido por como la entidad proporciona formación específica cuando existen nuevos mecanismos (Figura 52) en el 62,69% de los casos. En lo que respecta a la insatisfacción, el indicador con mayores valores negativos sería la recepción de información para desempeñar correctamente un trabajo (Figura 49) y en la información sobre el cómo prevenir riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo (Figura 50).

Tabla 16.*Promedios de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Estructura organizacional	11,68%	17,99%	22,50%	34,28%	13,55%
Comunicación	10,09%	22,73%	23,46%	25,73%	18,00%
Liderazgo	10,74%	15,50%	20,74%	33,52%	19,51%
Motivación y reconocimiento	5,65%	19,32%	21,76%	34,03%	19,24%
Relaciones interpersonales	4,49%	13,49%	22,09%	41,58%	18,36%
Promedio	8,53%	17,81%	22,11%	33,83%	17,73%

Tabla 17.*Promedios de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Percepción general	17,91%	14,93%	11,94%	37,31%	17,91%
Motivación y reconocimiento en la satisfacción	7,54%	17,27%	19,12%	38,37%	17,71%
Área y ambiente de trabajo	9,79%	10,74%	17,87%	37,48%	24,12%
Formación e información	12,29%	13,47%	15,88%	38,32%	20,04%
Promedio	11,88%	14,10%	16,20%	37,87%	19,95%

Se puede identificar que las dos variables presentan grados de satisfacción en sus respectivas dimensiones lo cual representa que en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga existe una estructura adecuada,, comunicación presenta niveles medios de satisfacción, motivación y reconocimiento presenta niveles de satisfacción buenos

pero los niveles de insatisfacción también son considerables, mientras que las relaciones interpersonales representan niveles altos de conformidad entre los compañeros de trabajo. Mientras que para la variable de satisfacción laboral se puede observar que los niveles son muy buenos en cuanto a percepción general, motivación y reconocimiento, área de trabajo y formación e información esto se puede visualizar en las tablas

4.3.5. Correlación de Pearson

Este tipo de correlación es una prueba que comprueba la relación que existe entre dos variables a través de un método estadístico. El coeficiente producto de esta relación puede llegar a tener valores que van desde +1 a -1, un valor de 0 demuestra que no existe relación entre las variables, de 0 a -1 demuestra una relación inversa y de 0 a +1 demuestra una relación directamente proporcional. Con ayuda de un software de análisis estadístico se obtiene la correlación entre clima organizacional y cada una de las dimensiones de satisfacción laboral, además de hacer viceversa con las dimensiones del clima organizacional.

Tabla 16.

Correlación entre las dos variables de estudio

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (2 colas)

Fuente: IBM-SPSS 21.0.

Los resultados muestran una asociación positiva, fuerte y significativa (0,834; p-valor <0.05) entre el clima laboral y la satisfacción laboral, lo que comprueba que existe una relación entre las dos variables, ya que hay una influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga. Es decir, en lo que respecta a la labor diaria de esta organización, su clima organizacional y su satisfacción laboral son dos aspectos que se deben mantener en constante equilibrio para mantener la eficiencia de su trabajo y oportuna respuesta hacia la comunidad.

Tabla 17.

		Satisfacción Laboral			
		Percepción General	Motivación y Reconocimiento	Área y ambiente de trabajo	Formación e Información
Clima ional	Coef. de correlación	,670**	,738**	,811**	,693**
	Significancia (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67

Correlación entre clima organizacional y dimensiones de la satisfacción laboral

Nota. La correlación es significativa bilateralmente en 0,01**

En lo que respecta a la correlación que existe entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral se puede observar de manera clara una relación directa en cada una de estas. Además, la correlación existente es más cercana para la dimensión de área y ambiente de trabajo (0,811), dando a entender que es justamente está la que influye de manera más directa con el clima organizacional de la

población estudiada, seguida por la motivación y reconocimiento (0,738).

Tabla 18.

Correlación entre Satisfacción Laboral y dimensiones del Clima Organizacional

		Clima Organizacional				
		Estructura Organizacional	Comunicación	Liderazgo	Motivación y reconocimiento	Relaciones interpersonales
Satisfacción Laboral	Coef. de correlación	0,707**	0,645**	0,731**	0,701**	0,625**
	Significancia (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67

Nota. La correlación es significativa bilateralmente en 0,01**

Para la correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional, se puede interpretar que esta variable guarda mayor relación de forma directa con la estructura organizacional (0,707) y la motivación y reconocimiento (0,701). Así como se muestra en la tabla 16, la motivación y el reconocimiento es el área o dimensión que más relación se tiene desde ambas variables, reconociendo su importancia en la población de estudio.

4.4. Discusión de resultados

En base a los datos analizados es posible interpretar que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral se encuentran en condiciones óptimas para la mayor parte de los empleados, siendo un clima organizacional aceptable para aproximadamente el 55% de los empleados y una satisfacción laboral alta en el 60% de los mismos. Sin embargo, existe una porción considerable de empleados que se encuentran indiferentes con respecto a todas las dimensiones analizadas y un 25% de

empleados que se encuentran insatisfechos tanto en el clima laboral como en sus condiciones de trabajo de manera general.

Entre las respuestas negativas se observa problemas de comunicación entre personal operativo y administrativo, falta de organización y planificación que ha afectado la productividad en la entidad, interacción entre los empleados y superiores, reconocimiento de errores por parte del jefe, conocimiento de historia y trayectoria del cuerpo de bombero de Latacunga y motivación personal de cada encuestados. Sin embargo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y la preparación ante riesgos han demostrado ser los indicadores más relevantes y de mayor satisfacción entre la población estudiada.

De acuerdo a la investigación teórica y práctica realizada, se considera que lo expuesto por Rodríguez (2018) donde menciona que cualquier suceso que genere una respuesta emocional puede ser causa de estrés; puesto que el personal operativo del Cuerpo de Bombero se encuentra siempre en constante suceso, los cuales pueden generar estrés en función de la actividad realizada diariamente. No obstante, con el bajo nivel de llamadas de emergencias en el último año fiscal, el personal ha podido relajar su condición actual emocional.

De tal forma se concuerda con lo expuesto por Bernard (2020), donde sugiere que los cambios externos pueden perturbar el organismo y tienen el poder de estabilizar al ser humano según sea su estado. Esto se comprobó mediante la aplicación del instrumento de recolección de la información, donde se conoció que a partir de que las personas se encuentran en sus hogares de forma permanente, se ha disminuido el número de llamadas de emergencias por incendios o actividades que

ameriten que el personal del cuerpo de bombero acuda con urgencia al lugar, ocasionando que el personal se encuentre tranquilo y haya podido reducir individualmente el nivel de estrés que en algún momento se pudo vivir a causa de emergencias externas ocurridas en la ciudad.

En lo referente al clima laboral se pudo conocer que este es aceptable por la mayoría de las personas consideradas en la investigación, puesto que al mencionar que las autoridades son líderes que están comprometidos con el trabajo y que mantienen una relación acorde a las actividades desarrolladas diariamente, se concuerda con lo mencionado por García, donde manifiesta que los climas laborales pueden ser autoritarios y participativos, y esto influye notablemente con el ambiente interno de toda empresa u organización.

3.11. Estrategias para mejorar el clima organizacional con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Latacunga.

El análisis de las respuestas negativas en la encuesta sobre el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga ha identificado varias áreas de mejora que son fundamentales para potenciar el ambiente laboral y aumentar la satisfacción de los empleados.

En primer lugar, se ha observado que existen problemas de comunicación entre el personal operativo y administrativo. La falta de una comunicación efectiva puede generar malentendidos, descoordinación y dificultades para alcanzar los objetivos de manera conjunta. Para abordar este desafío, es fundamental implementar reuniones periódicas entre ambos grupos, así como facilitar canales de

comunicación abiertos y transparentes para que puedan expresar sus ideas, inquietudes y necesidades. También es importante ofrecer capacitaciones en habilidades comunicativas para que todos los empleados puedan mejorar sus destrezas de expresión y escucha activa.

Otra área de mejora identificada es la falta de organización y planificación, lo cual ha afectado negativamente la productividad en la entidad. Para superar este obstáculo, es esencial establecer una estructura organizativa clara y bien definida, con roles y responsabilidades específicas para cada miembro del equipo. Asimismo, se deben establecer metas claras y plazos realistas para los proyectos y tareas, asegurándose de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de manera eficiente. La implementación de herramientas de gestión y seguimiento también puede contribuir a una mejor planificación y control de las actividades diarias.

El reconocimiento de errores por parte del jefe también ha sido mencionado como una oportunidad de mejora. Los líderes deben comprender que cometer errores es parte del proceso de aprendizaje y crecimiento, y es fundamental que sean capaces de reconocerlos y aprender de ellos. Esto generará un ambiente de confianza y apertura, donde los empleados se sentirán más seguros al compartir sus ideas y propuestas, sabiendo que sus contribuciones son valoradas y respetadas.

Con respecto al conocimiento de la historia y trayectoria del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, es esencial que todos los miembros estén familiarizados con la misión, visión y valores de la institución. Conocer el legado y los logros alcanzados a lo largo del tiempo puede fortalecer el sentido de pertenencia y

compromiso de los colaboradores, alineándose con los objetivos comunes y el propósito de la organización. Se pueden organizar sesiones informativas y actividades que resalten la importancia histórica de la institución, así como celebrar hitos y logros importantes.

Por último, la motivación personal de cada encuestado es una pieza clave para mejorar el clima organizacional. Los líderes y la organización en su conjunto deben buscar formas de estimular la motivación intrínseca de los empleados, reconociendo sus logros individuales y brindando oportunidades de desarrollo profesional y personal. Implementar programas de capacitación, ofrecer incentivos y premiar el desempeño excepcional son algunas estrategias que pueden impulsar la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo y con la organización.

En conclusión, la identificación de áreas de mejora en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga es un paso fundamental para crear un ambiente de trabajo más positivo y satisfactorio. Al abordar los problemas de comunicación, fortalecer la organización y planificación, fomentar la interacción y el reconocimiento, valorar la historia y trayectoria de la institución, y promover la motivación personal, se sentarán las bases para un equipo más cohesionado, eficiente y comprometido en el cumplimiento de su importante misión de servicio a la comunidad.

Elementos necesarios para identificar las estrategias de mejora para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga	
Diagnóstico actual	El diagnóstico actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga indica que el clima organizacional es aceptable para el 55% de los empleados, mientras que la satisfacción laboral es alta en el 60%. Sin embargo, un grupo muestra indiferencia y un 25% está insatisfecho en ambas áreas. Las dimensiones que más han resaltado del clima organizacional han sido: liderazgo, relaciones interpersonales mientras que en la dimensión de satisfacción laboral han sido: área y ambiente de trabajo y formación e información, han mostrado un índice satisfactorio dentro del cuerpo bomberil.
Áreas de mejora	<p>Los indicadores que han mostrado deficiencia en la presente investigación han sido: la comunicación, planificación y organización, historia y reconocimiento y motivación con respecto a las dos dimensiones estudiadas. Para lo cual se ha identificado las áreas donde se produce cuellos de botellas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha identificado que el departamento de Recursos Humanos debe mejorar su eficiencia a la hora de comunicar un mensaje, haciendo que la información sea clara y asegurar que los procedimientos sean comprendidos para todos. • En relación a la falta de organización y planificación identificada, el Departamento de Operaciones se evidencia como un área con desafíos. Su gestión de las actividades operativas diarias, como la planificación de recursos, asignación de tareas y ejecución de misiones de emergencia, requiere mejoras para una mayor eficacia, pero también el departamento de Recursos Humanos está vinculado al no presentar una organización correcta con el departamento de Operaciones
Formato de estrategias	Según Coulter y Robbins (2017) una estrategia eficaz debe comprender la alineación de objetivos claros, acciones concretas y asignación de recursos adecuados. Debe ser adaptable para enfrentar cambios y respaldada por una comunicación abierta. Una estrategia exitosa se evalúa regularmente y se ajusta según el entorno y las metas organizacionales.
Áreas de participación	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Departamento de operaciones

Plan de acción					
Dimensión	Estrategia	Objetivo de la Estrategia	Acción	Fecha	Resultado esperado
Comunicación	"Comunicación y Vínculo: Uniendo Operarios y Administrativos" Reuniones, canales abiertos y capacitación en habilidades comunicativas.	Facilitar el diálogo entre jefes y trabajadores	Reuniones periódicas, canales abiertos de comunicación,	Próximos 3 meses	Se anticipa la implementación de sesiones de capacitación en habilidades comunicativas semestrales, con la participación de todos los colaboradores, promoviendo el respeto mutuo y el reconocimiento de opiniones.
		Mejorar las habilidades comunicativas			
Estructura Organizacional	"Plan Organizacional: Estrategia de Eficiencia Organizativa" La organización y planificación deficientes afectan la productividad. Estructuras claras, metas, recursos y herramientas mejoran la eficiencia."	Establecer estructura y roles claros	Diseño de estructura, asignación de roles, establecimiento de metas.	Próximos 6 meses	Se prevé la reestructuración del manual de funciones específicas en los distintos departamentos para cada cargo desempeñado.
		Definir metas y plazos realistas			
Reconocimiento	"Historia Viva: Fortaleciendo la Identidad Bomberil" Conocer historia y valores, fortalece el compromiso y sentido de pertenencia en bomberos de Latacunga.	Celebrar hitos y logros importantes	Sesiones informativas, actividades de reconocimiento histórico.	Próximos 4 meses	Se espera que se institucionalice una sesión informativa de "historia viva" para todos los colaboradores una vez cada trimestre.

Motivación	<p>“Motivación Potenciada: Estrategia de Compromiso”</p> <p>Motivar al personal, reconocer logros, desarrollo profesional, capacitación. Impulsa compromiso y éxito organizacional.</p>	Estimular la motivación personal de los empleados	Implementar programas de capacitación, reconocimiento y recompensas.	Próximos 4 meses	Se espera que todo cuerpo bomberil alcance una capacitación técnica o específica al menos una vez cada 6 meses.
-------------------	--	---	--	------------------	---

5. Conclusiones Y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- A lo largo de la investigación fue posible fundamentar teóricamente el clima y la satisfacción laboral desde el criterio de varios autores, destacando como el clima organizacional se trata de cómo las personas perciben los aspectos de su trabajo, como el desempeño, la productividad y las expectativas. Por otro lado, la satisfacción laboral es interpretada como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su puesto. En ambas variables las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto laboral como por las percepciones que tiene el trabajador.
- La situación actual del clima laboral y la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga muestra que en lo que respecta a estructura organizacional existe un 39,35% de satisfacción y 13,55% de total satisfacción, valores similares existen en la dimensión de liderazgo, motivación y reconocimiento y relaciones interpersonales, demostrando un clima laboral altamente satisfactorio, especialmente en lo que respecta al compañerismo y organización, pero con un ligero déficit en la comunicación entre subordinados y directivos, especialmente con el personal administrativo. Con respecto a la correlación entre las variables analizadas es posible concluir que en la población estudiada la satisfacción laboral se encuentra relacionada en un 0,731 con el liderazgo

del clima organizacional y, este último, se relaciona en un 0,811 con el área y ambiente de trabajo para mantener la satisfacción laboral, dando a entender que estas con las dimensiones que más destacan en cuanto a su labor diaria.

- La investigación en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga revela que la mayoría de los empleados experimentan un clima organizacional aceptable y una alta satisfacción laboral. Aunque se detectaron problemas de comunicación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, fueron aspectos destacados para la formulación de estrategias de mejora para evitar problemas a largo plazo.
- La implementación de estrategias de comunicación y reconocimiento mejora el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, fomentando una comunicación efectiva, organización sólida y ambiente colaborativo. Valorando errores y conocimiento institucional fortalece el sentido de pertenencia, mientras que la motivación personal aumenta compromiso y rendimiento.

5.2. Recomendaciones

- En lo que respecta a la percepción teórica, se recomienda realizar un constante seguimiento de nuevos conceptos y definiciones ya que en lo que respecta a clima laboral u organizacional y en satisfacción laboral, son variables que se encuentran constantemente en evaluación y análisis en una variedad de instituciones o entidades públicas y privadas.

- Específicamente para el Cuerpo de Bomberos de la Latacunga se recomienda realizar un seguimiento para poder asegurarse de que aspectos como la comunicación, la motivación y el plan organizacional de toda la entidad se encuentre en las mejores condiciones, no solamente para el personal operario, si no también para el personal administrativa o de servicio.
- Reconocer la repercusión que tiene el no poseer un clima laboral óptimo o niveles de satisfacción laboral bajos en el personal de una empresa, especialmente cuando esta se relaciona con una entidad como lo es el Cuerpo de Bomberos de una ciudad, ya que de este depende la respuesta oportuna y eficiente a situaciones de emergencia. Un personal correctamente capacitado y motivado es capaz de influir directamente en sus resultados durante sus servicios de manera cotidiana.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta sobre el clima organizacional

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Encuesta sobre el clima organizacional dirigida al Cuerpo de Bomberos de Latacunga referente al clima organizacional y satisfacción laboral.

Objetivo: El presente instrumento tiene como objetivo recopilar datos para la investigación " clima organizacional y satisfacción laboral", el mismo que se estructura en dos partes, el primero “Clima Organizacional” y el segundo “satisfacción laboral” cuyos cuestionarios han sido desarrollados a partir de los ítems propuestos por Peiro y Spector (2018)

Instrucción: Lea minuciosamente cada pregunta y seleccione con un aspa (X) una de las alternativas presentadas, misma que refleja su situación o percepción en la institución. Agradecemos responder con total sinceridad la opción seleccionada. El presente instrumento es anónimo y confidencial.

Nombre: _____

Edad: _____

Género: _____

Grado de instrucción: _____

Años en la institución: _____

De una escala del 1 al 5 donde:

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

Anexo1

N	INCISOS	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
1.	Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente Definidas					
2.	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
3.	Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución.					
4.	La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan.					
5.	La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio.					
COMUNICACIÓN						
6.	Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes					
7.	Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo.					
8.	Su jefe escucha y comprende sus necesidades.					

9.	Existe una comunicación clara y directa que evita malos entendidos y evitan errores					
LIDERAZGO						
10.	Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.					
11.	Su jefe reconoce sus errores.					
12.	Su jefe es flexible y abierto al cambio.					
13.	Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones.					
14.	En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.					
15.	Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO						
16.	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
17.	Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora.					
18.	En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.					
19.	La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.					
RELACIONES INTERPERSONALES						
20.	Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmósfera de amistad, respeto y lealtad.					
21.	Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.					

22.	Mantiene una excelente relación con mis superiores.					
23.	Se siente comprometido con el éxito de la organización					

Anexo 2. Encuesta sobre satisfacción laboral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Encuesta sobre la satisfacción laboral dirigida al Cuerpo de Bomberos de Latacunga referente al clima organizacional y satisfacción laboral.

Objetivo: El presente instrumento tiene como objetivo recopilar datos para la investigación " clima organizacional y satisfacción laboral", para este en particular se evalúa la "satisfacción laboral" cuyos cuestionarios han sido desarrollados a partir de los ítems propuestos por Bayas (2018)

Instrucción: Lea minuciosamente cada pregunta y seleccione con un aspa (X) una de las alternativas presentadas, misma que refleja su situación o percepción en la institución. Agradecemos responder con total sinceridad la opción seleccionada. El presente instrumento es anónimo y confidencial

Nombre: _____

Edad: _____

Género: _____

Grado de instrucción: _____

Años en la institución: _____

De una escala del 1 al 5 donde:

1. Totalmente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Indiferente
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

N	INCISOS	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN GENERAL						
1.	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO						
2.	¿Conoces la historia y trayectoria de tu empresa?					
3.	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
4.	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?					
5.	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO						
6.	¿Conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?					
7.	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?					
8.	¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?					
9.	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
10.	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
11.	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?					

12.	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?					
13.	¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?					
FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
14.	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
15.	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevenir Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?					
16.	Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?					
17.	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona					
18.	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					

Anexo 3. Respuestas individuales sobre estructura organizacional

Figura 6.

Funciones y responsabilidad

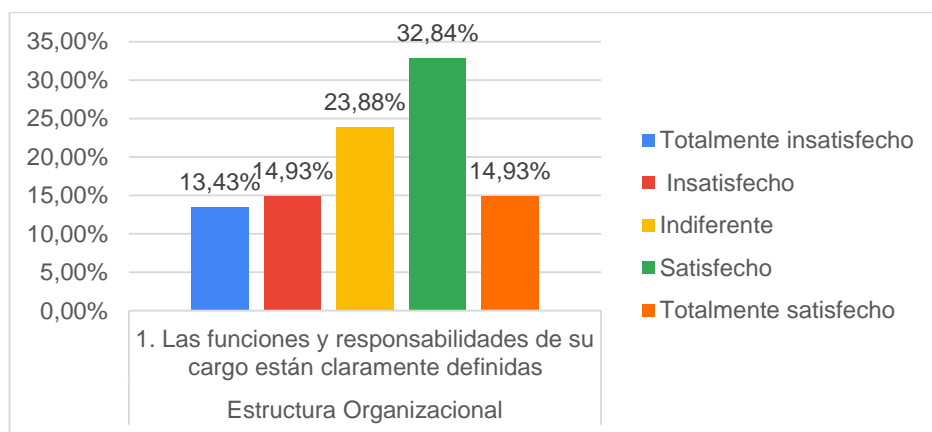


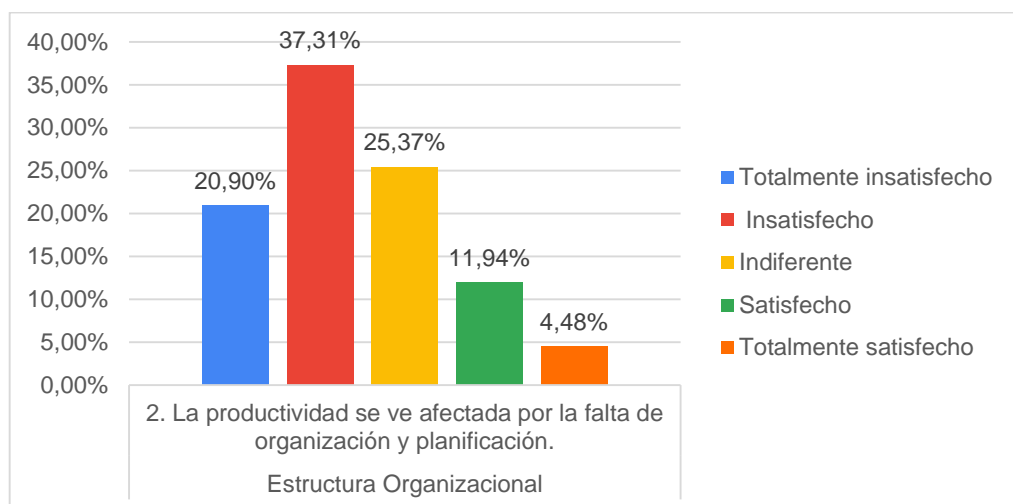
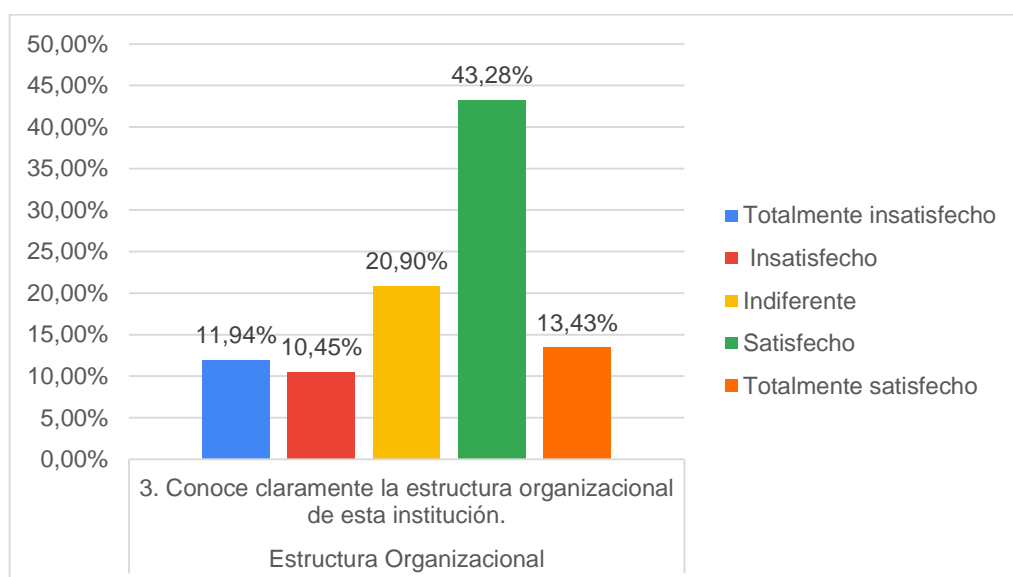
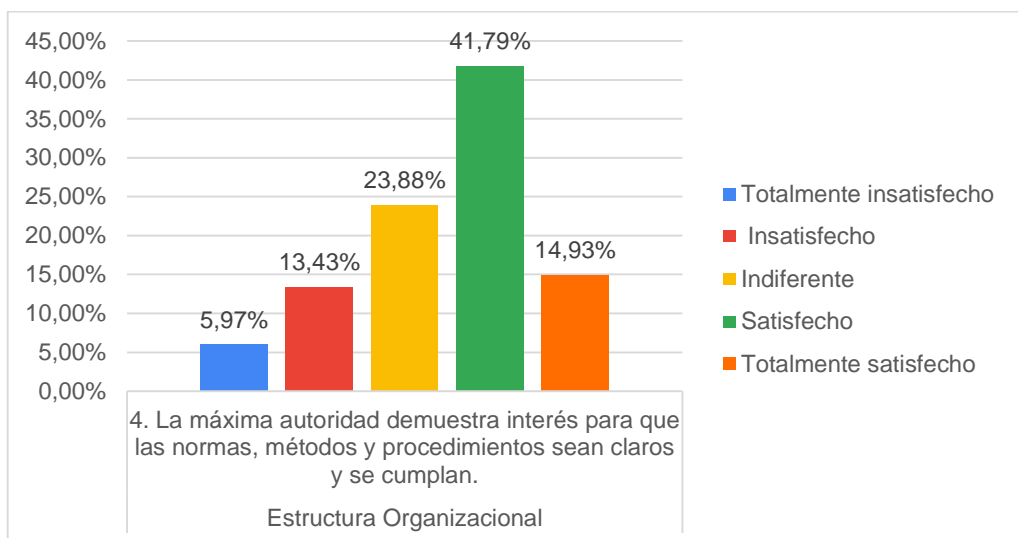
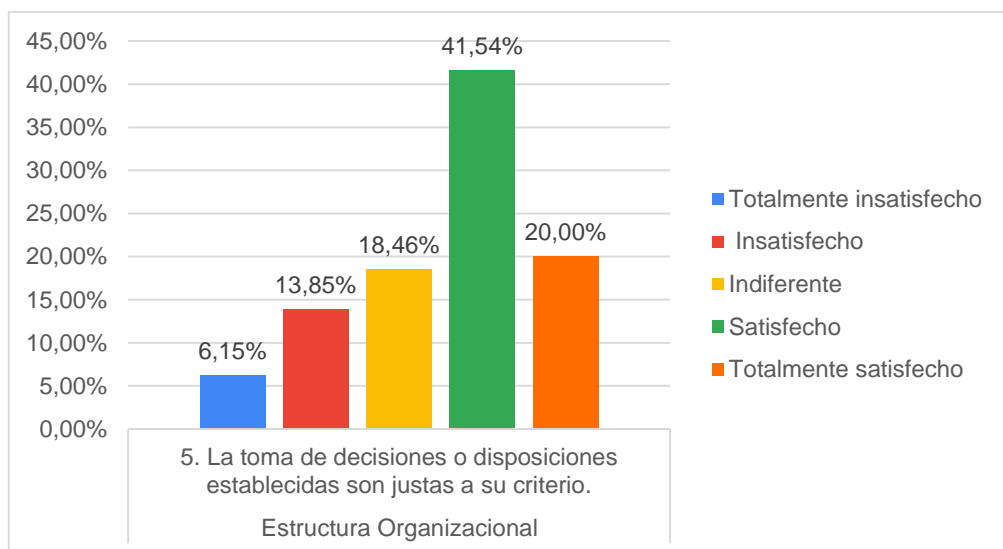
Figura 7.*Productividad afectada por la falta de organización y planificación***Figura 8.***Conocimiento de la estructura organizacional*

Figura 9.*Interés por parte de la máxima autoridad***Figura 10.***Toma de decisiones justas*

Anexo 4. Respuestas individuales para comunicación

Figura 11.

Consideración sobre los canales de comunicación

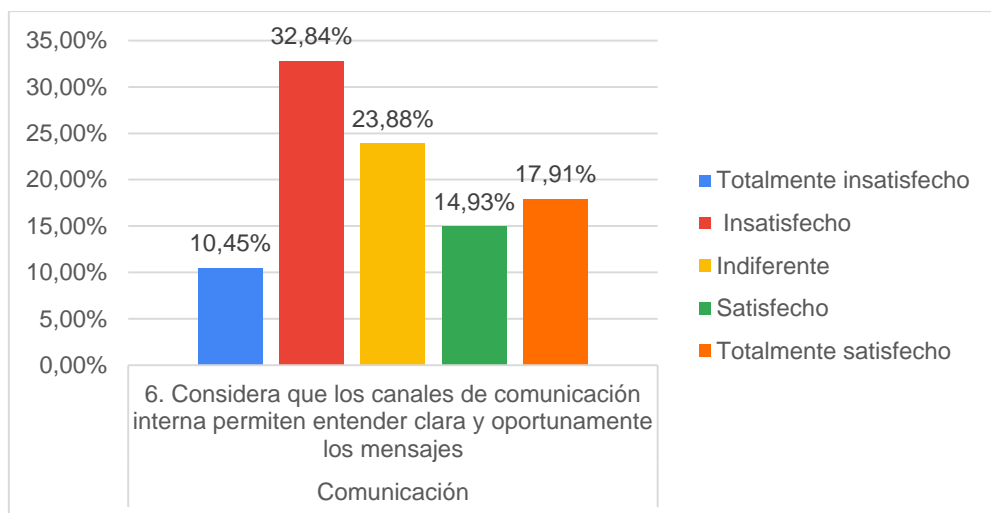


Figura 12.

Constancia de la información necesaria

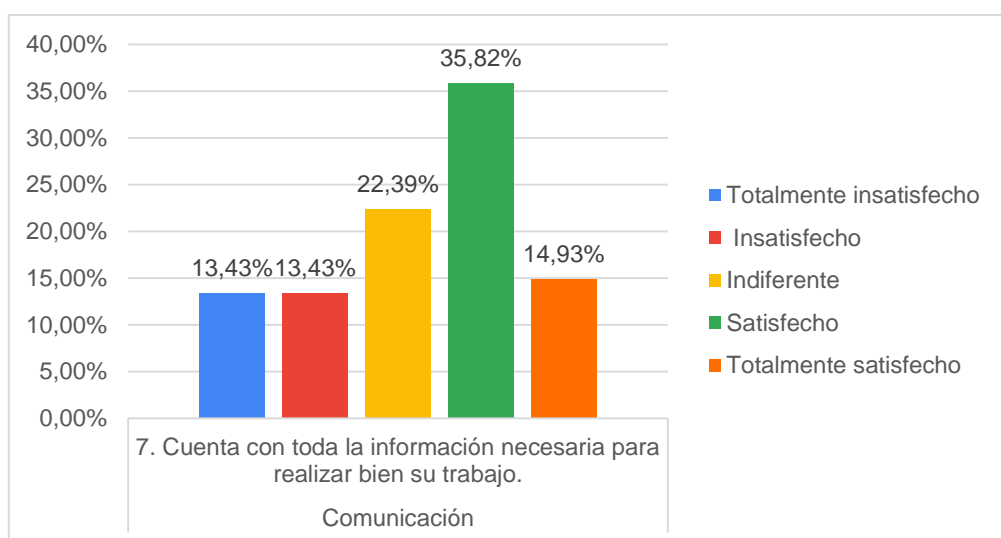
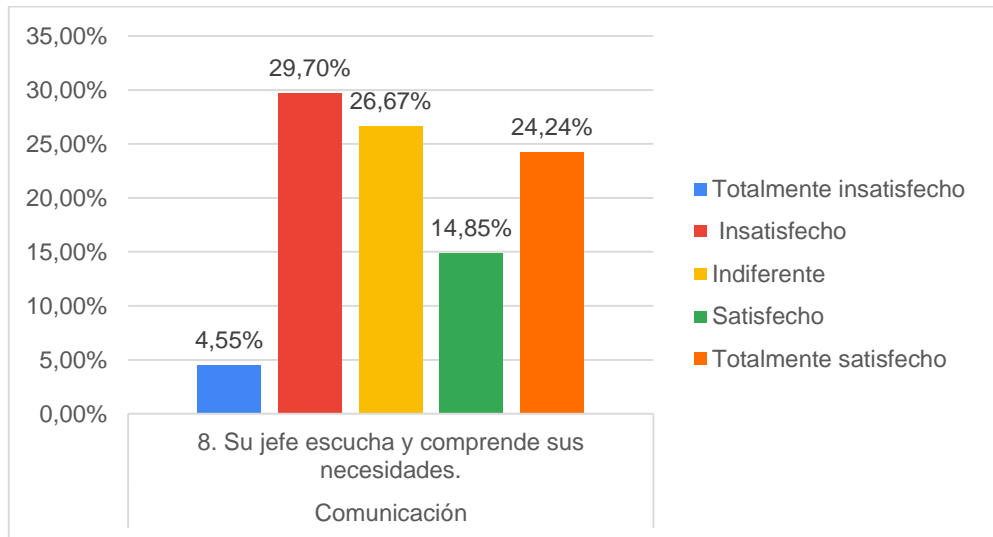
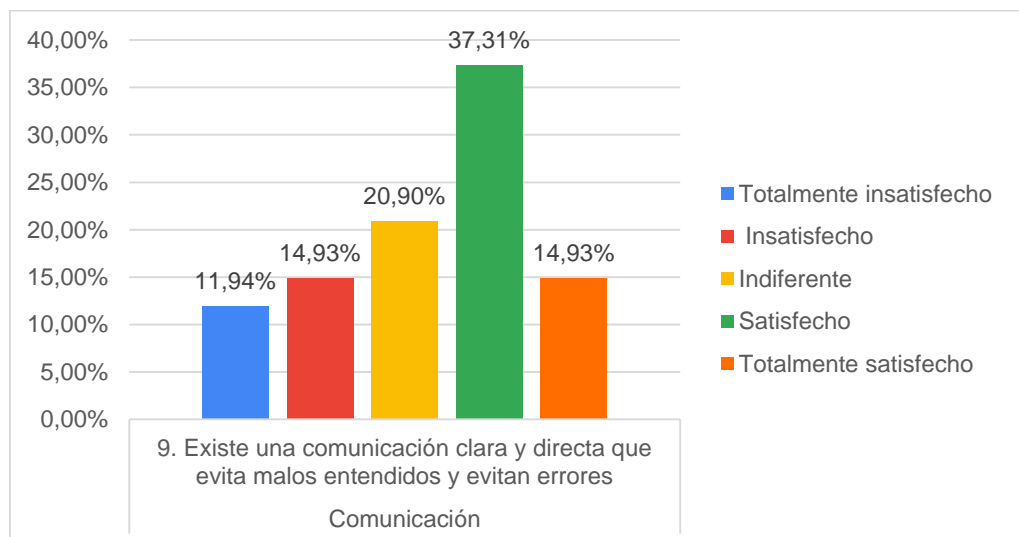


Figura 13.*Escucha y comprensión del jefe***Figura 14.***Comunicación clara y directa*

Anexo 5. Respuestas individuales sobre Liderazgo

Figura 15.

Ideas y sugerencias tomadas en cuenta

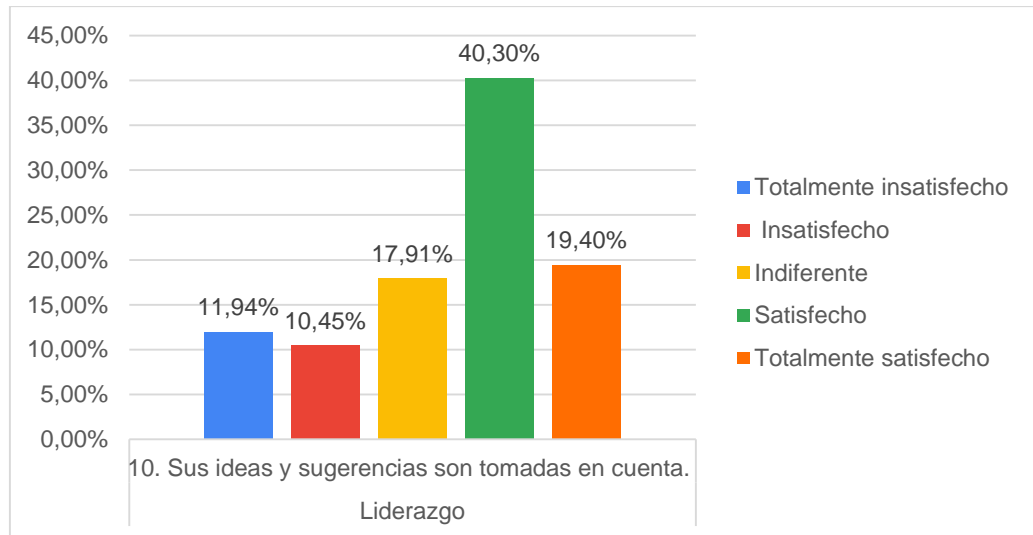


Figura 16.

El jefe reconoce los errores

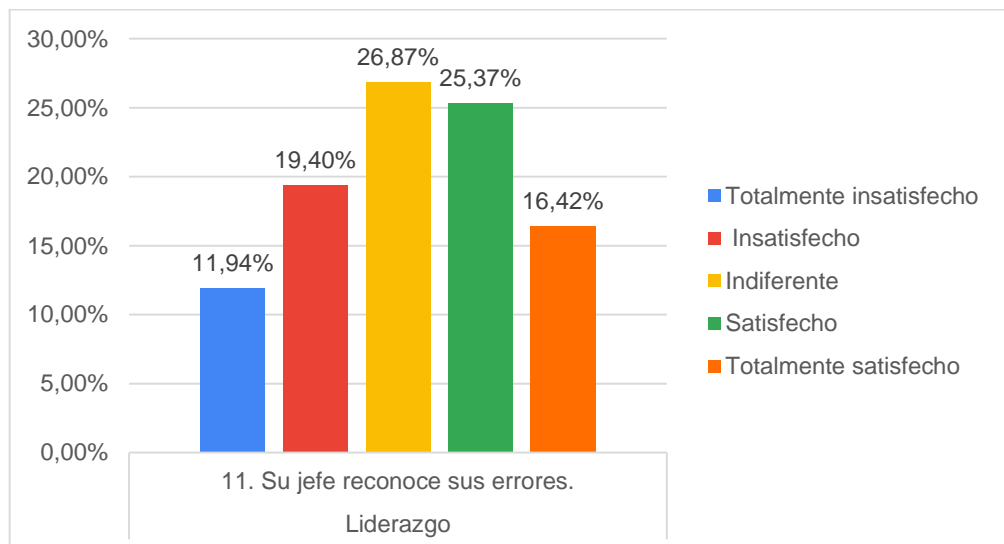


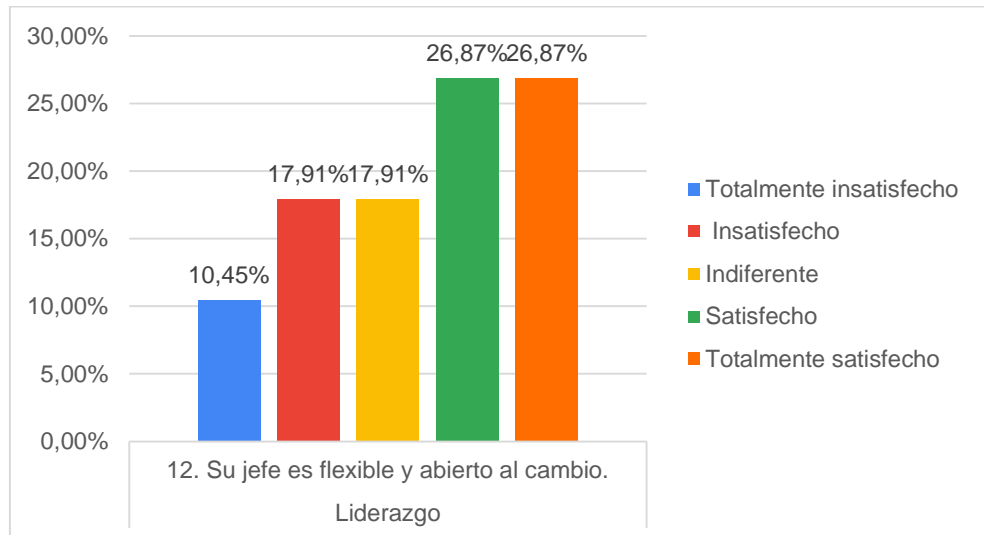
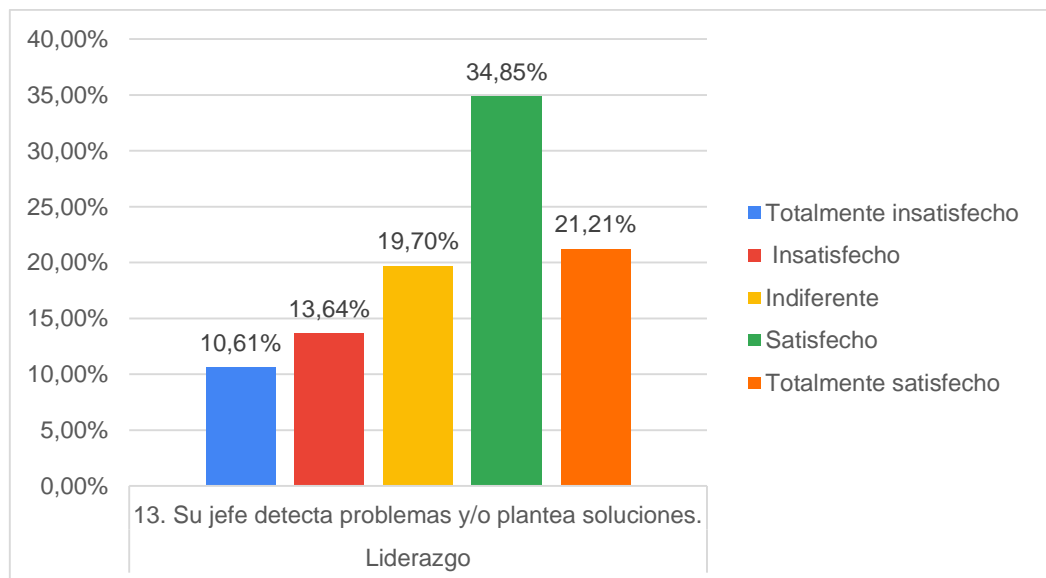
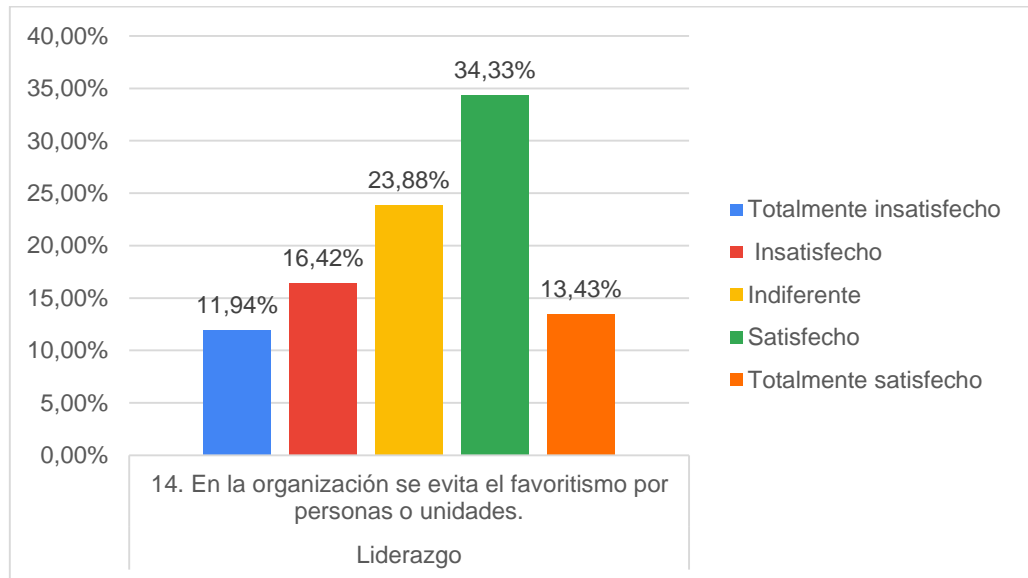
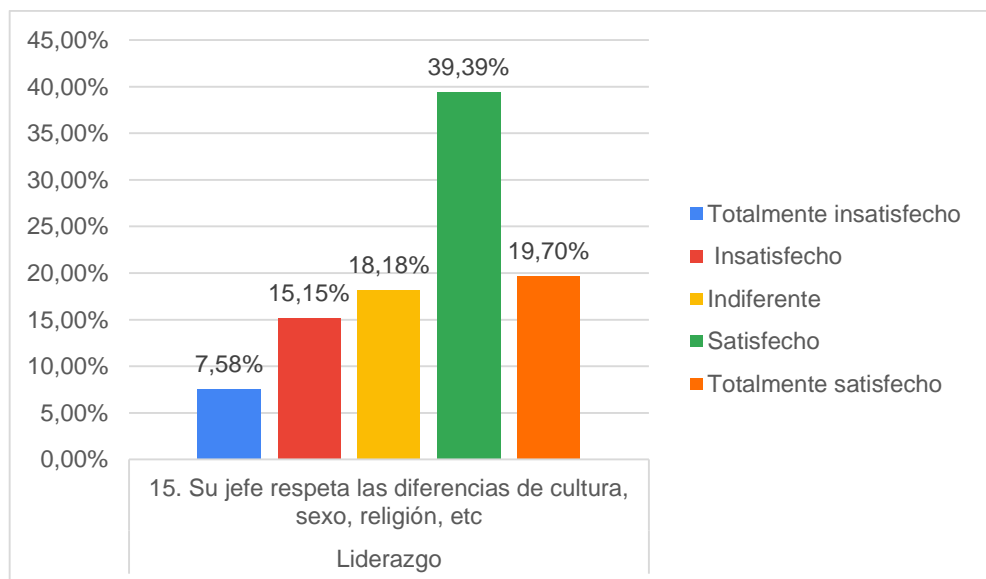
Figura 17.*Flexibilidad y apertura por parte del jefe***Figura 18.***Detección de problemas y plantear soluciones por parte del jefe*

Figura 19.*Favoritismo por personas o unidades***Figura 20.***Respecto por parte del jefe en diferencias de cultura, sexo, religión, etc.*

Anexo 6. Respuestas individuales sobre Motivación y reconocimiento

Figura 21.

Motivación para realizar su trabajo

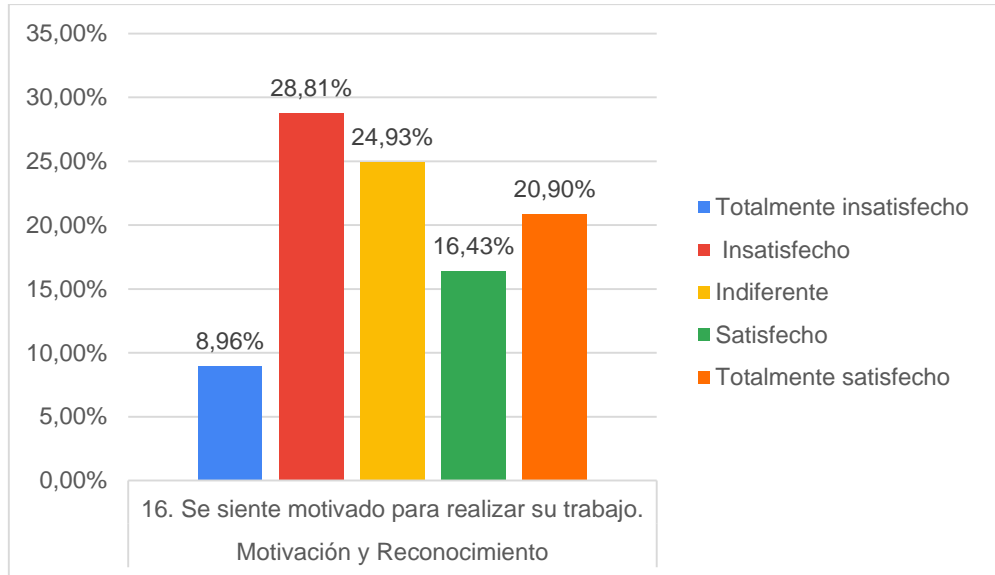


Figura 22.

Reconocimiento al esfuerzo y la mejora

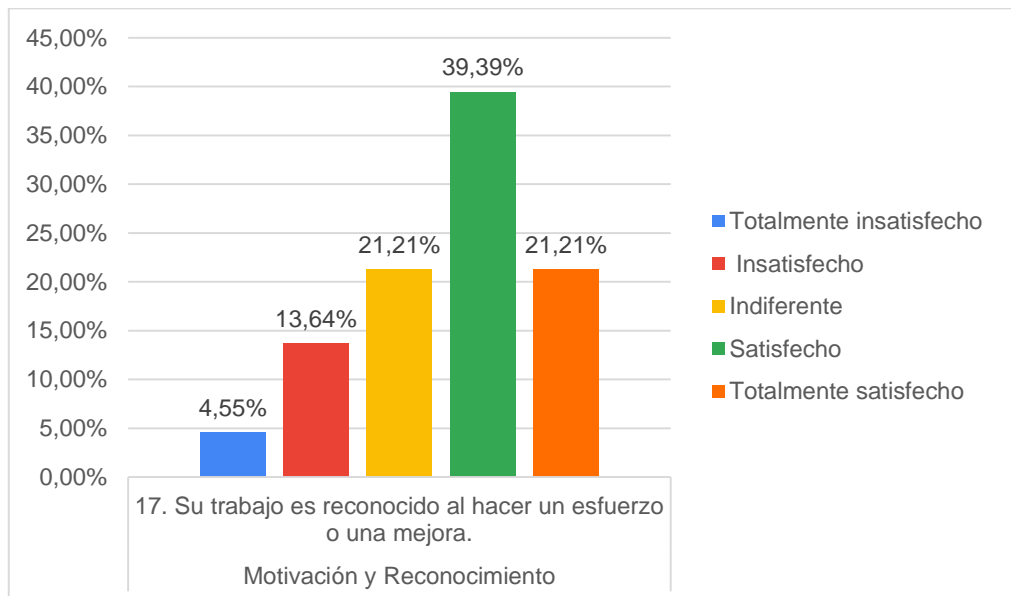
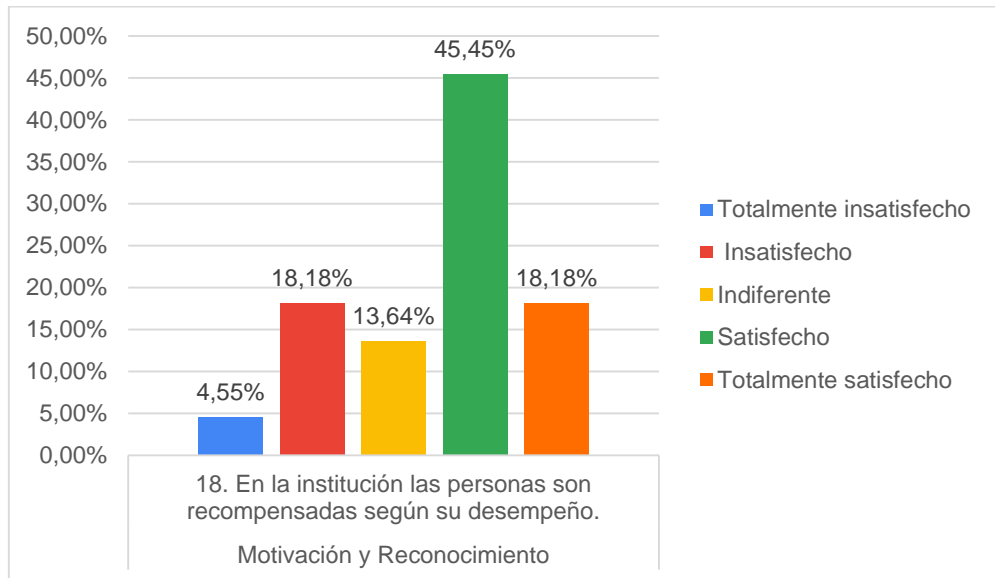
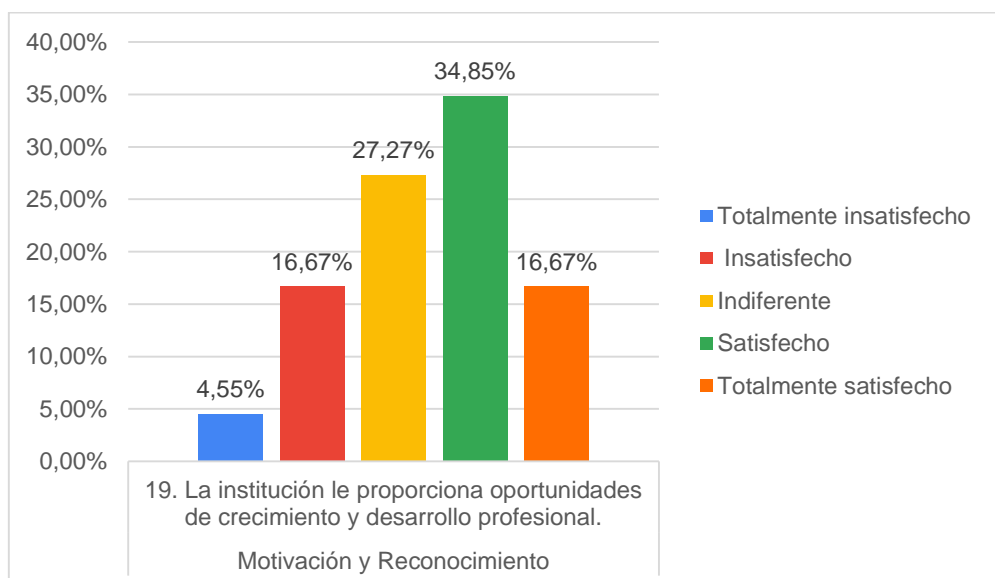


Figura 23.*Recompensa según el desempeño***Figura 24.***Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional*

Anexo 7. Respuestas individuales sobre Relaciones interpersonales

Figura 25.

Prevalencia de atmósfera de amistad, respeto y lealtad

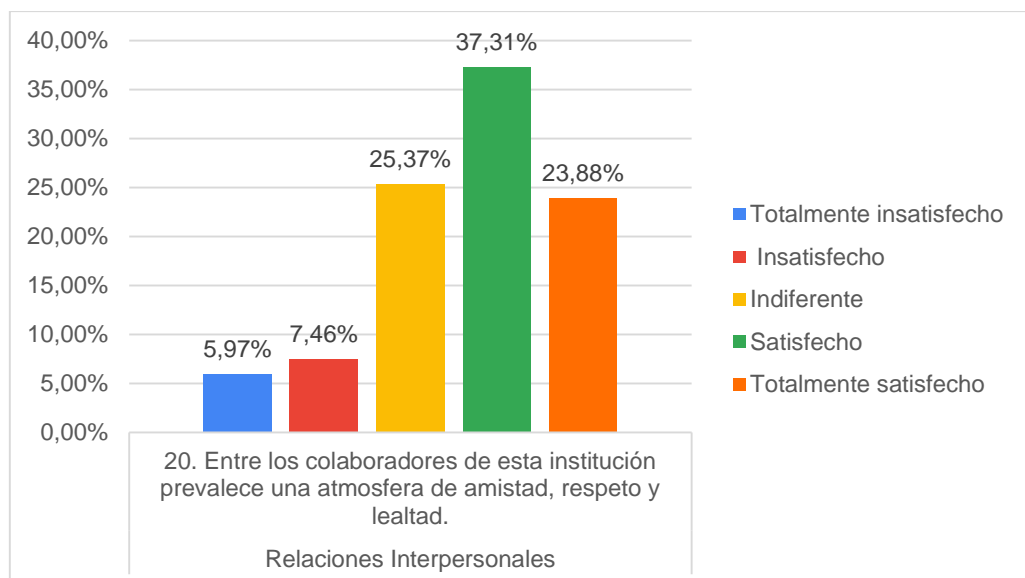


Figura 26.

Relación de confianza y apoyo entre compañeros

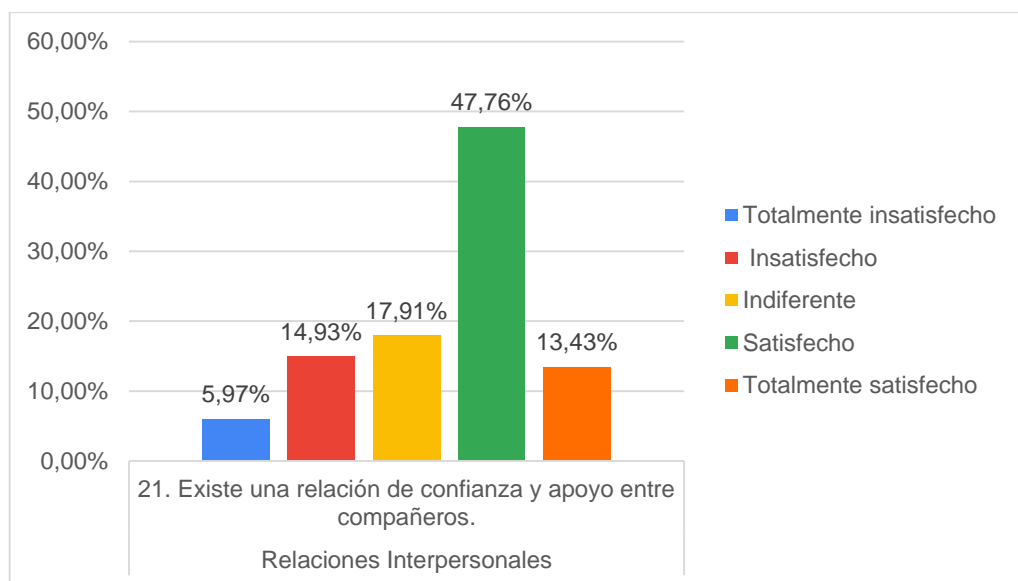
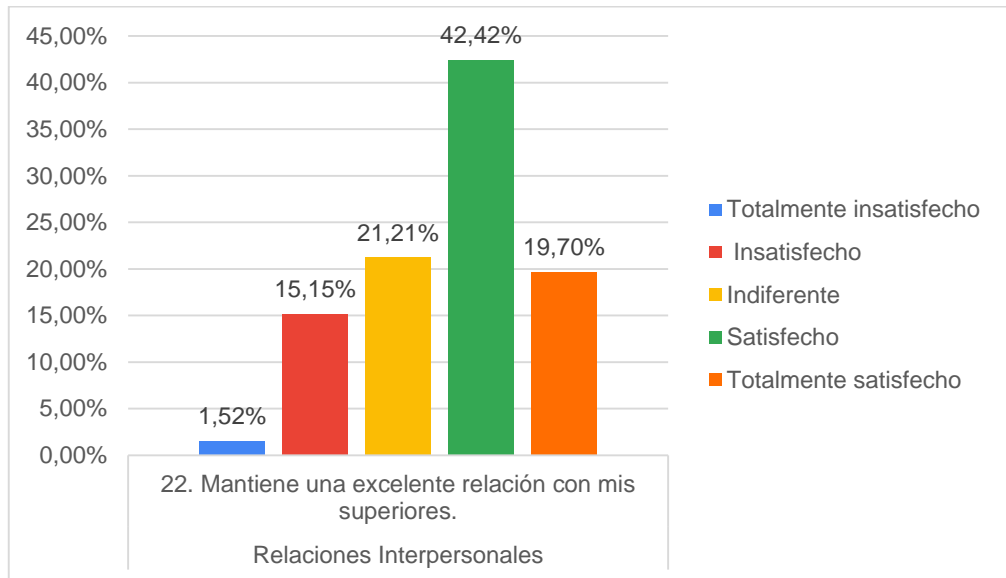
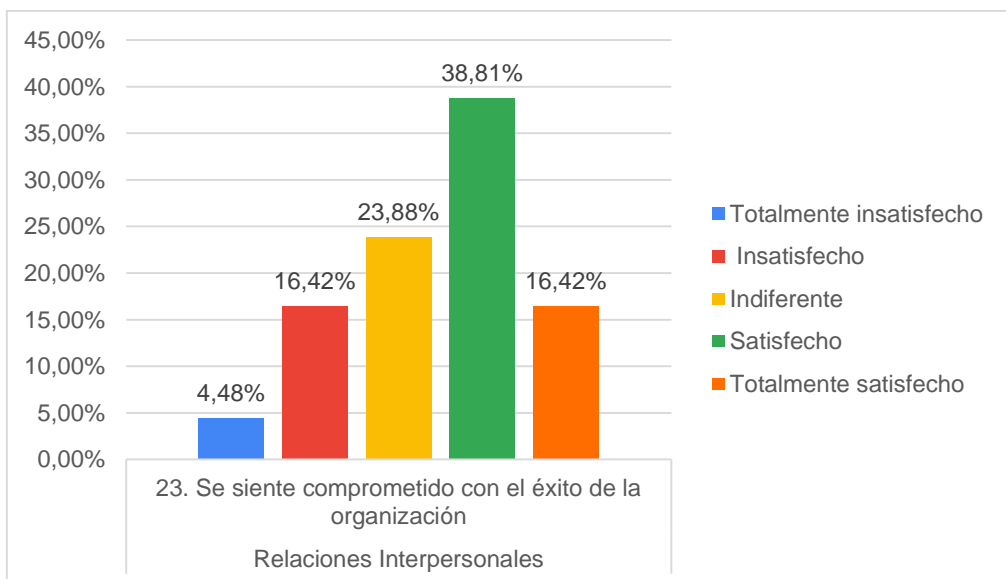
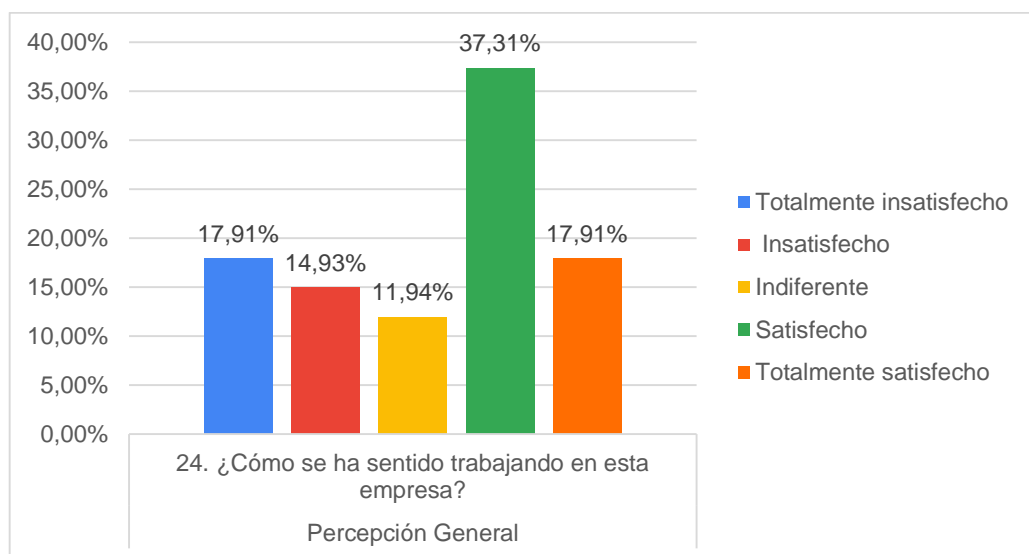


Figura 27.*Relación con los superiores***Figura 28.***Compromiso con el éxito de la organización*

Anexo 8. Respuestas individuales sobre percepción general en satisfacción general

Figura 29.

Sentimiento trabajando en la empresa



Anexo 9. Respuestas individuales sobre motivación y reconocimiento en la satisfacción laboral

Figura 30.

Conocimiento de historia y trayectoria de la empresa

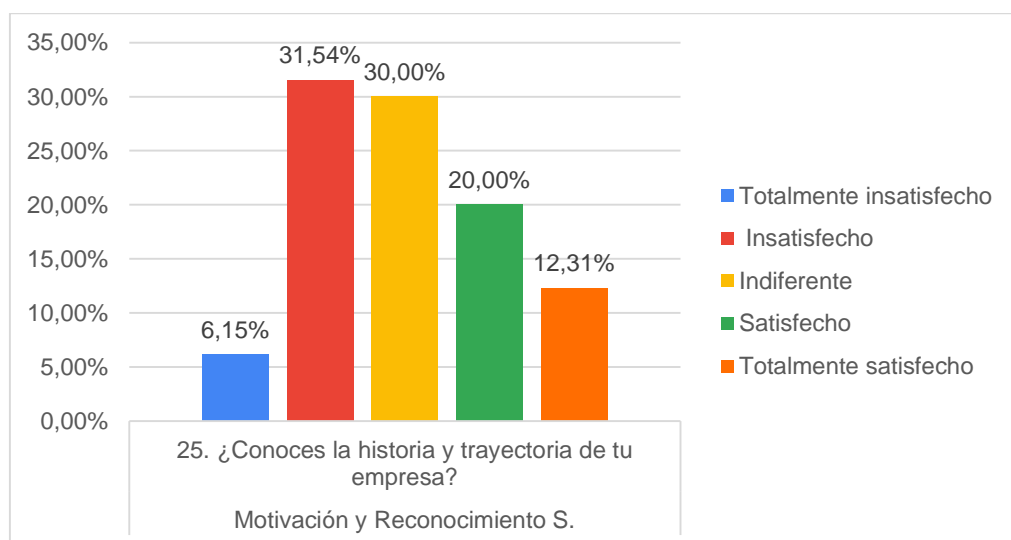


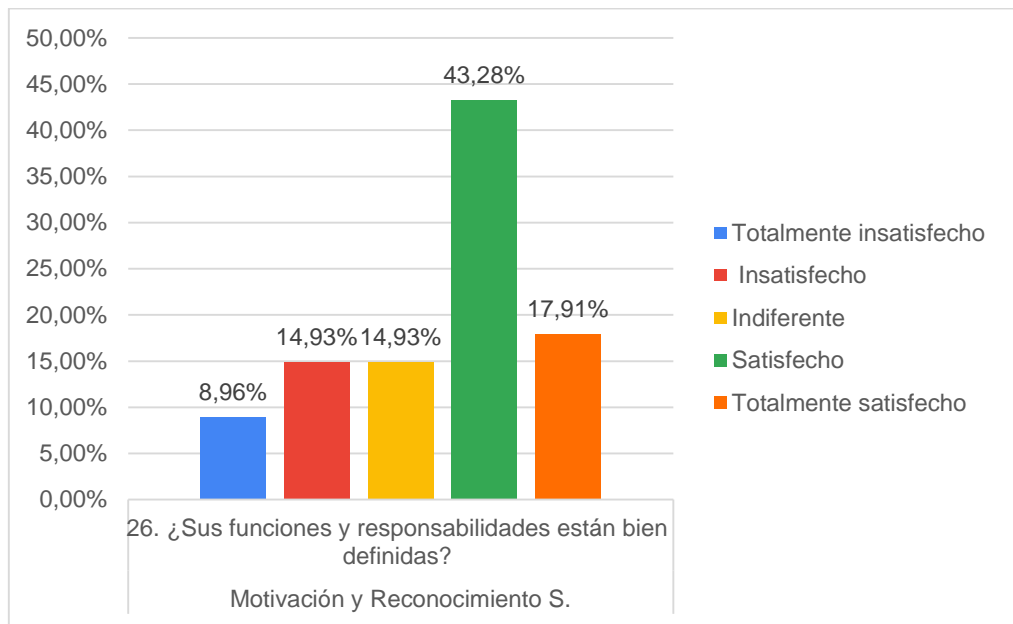
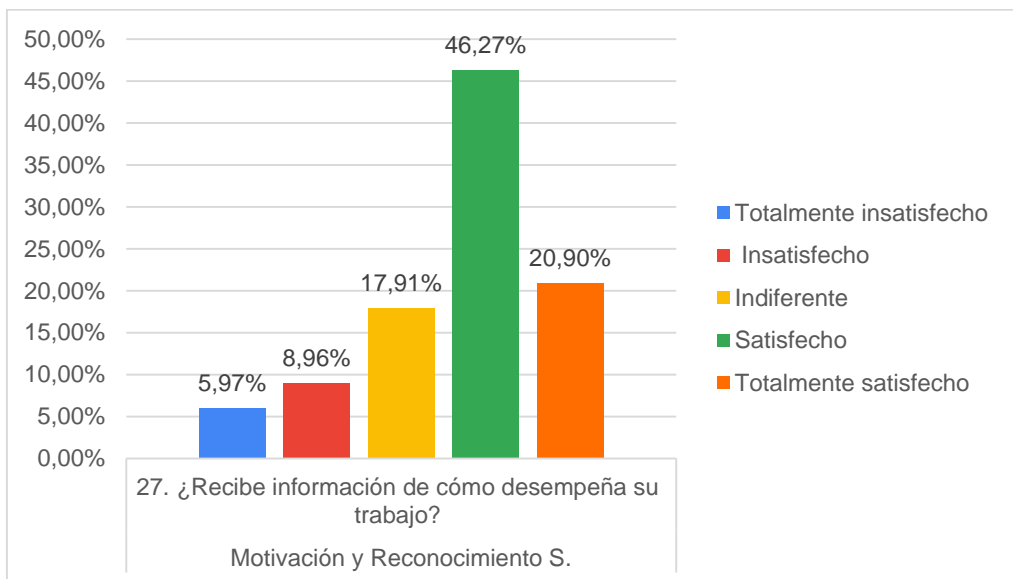
Figura 31.*Definición de funciones y responsabilidades***Figura 32.***Recepción de información sobre el desempeño*

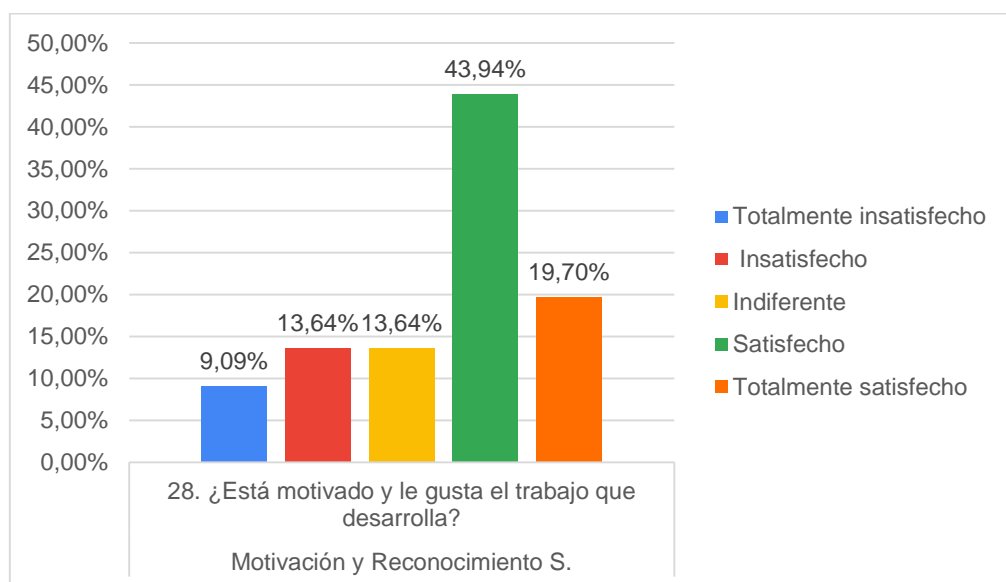
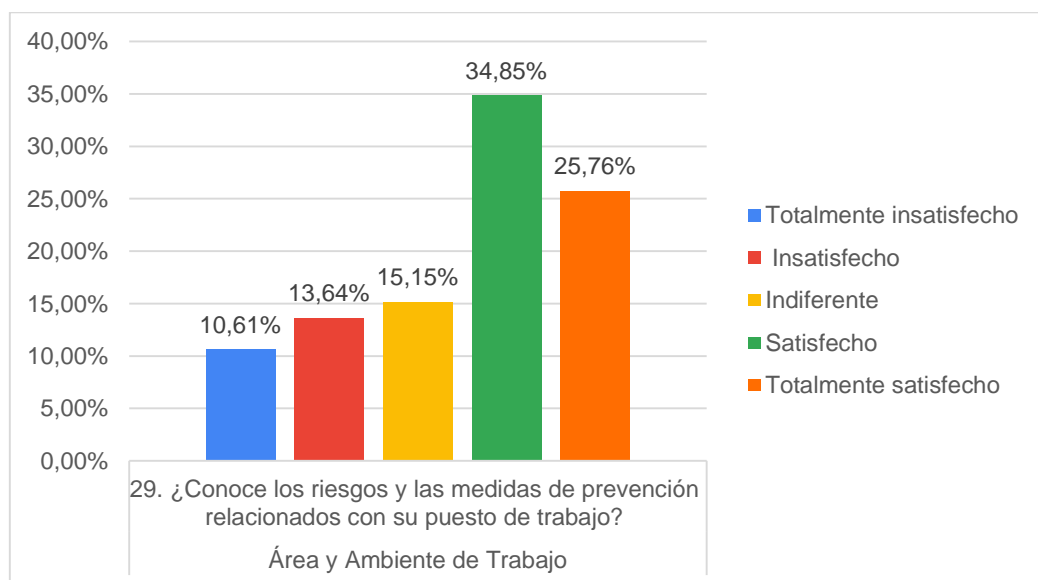
Figura 33.*Motivación y gusto por el trabajo***Anexo 9. Respuestas individuales sobre área y ambiente de trabajo***Conocimiento de riesgos y medidas de prevención*

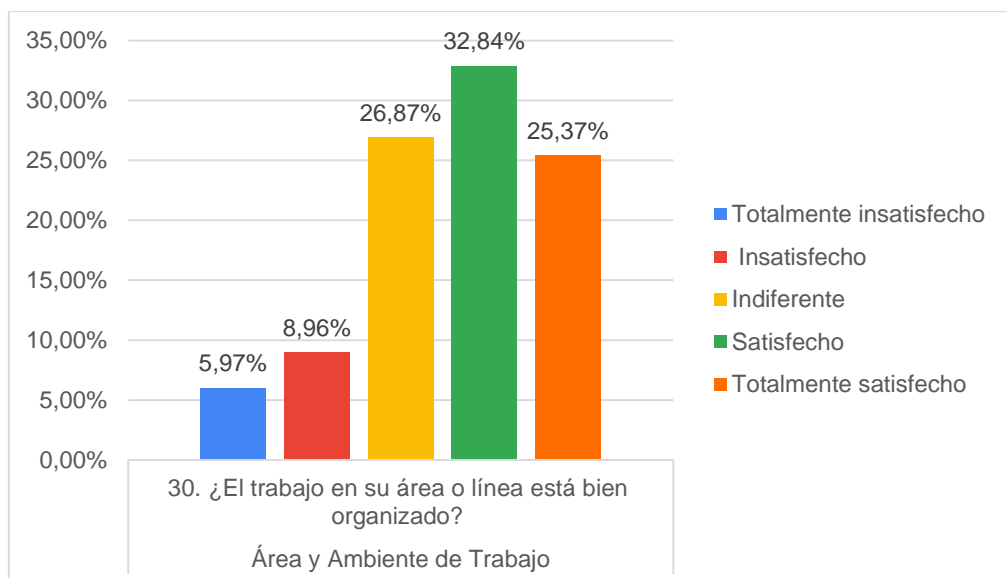
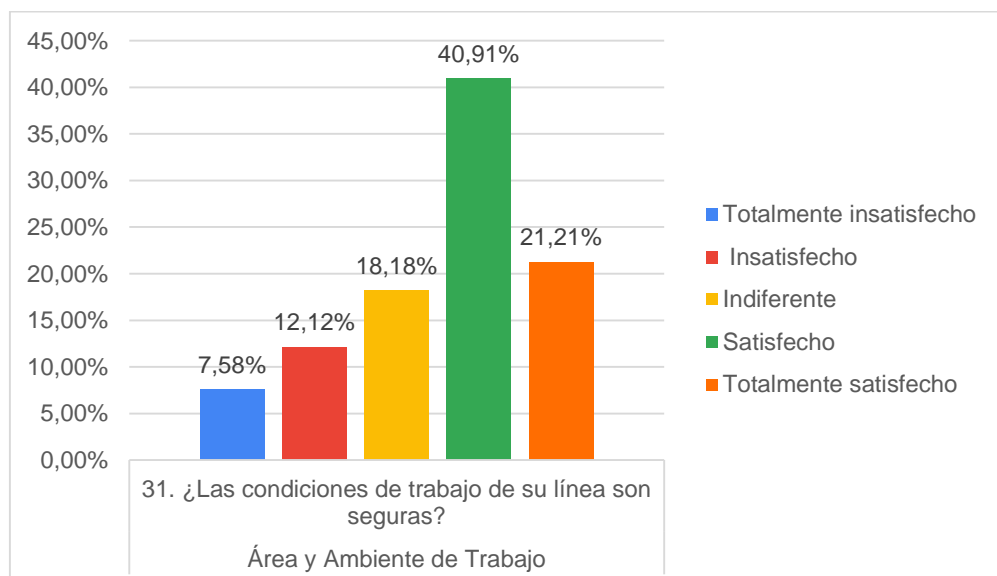
Figura 34.*Organización en el área o línea de trabajo***Figura 35.***Condiciones seguras en el trabajo*

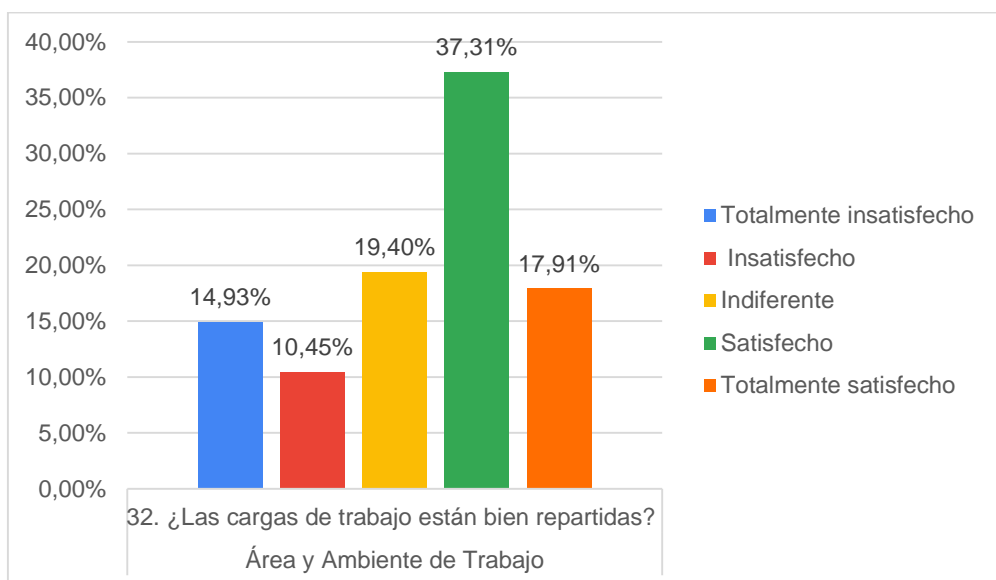
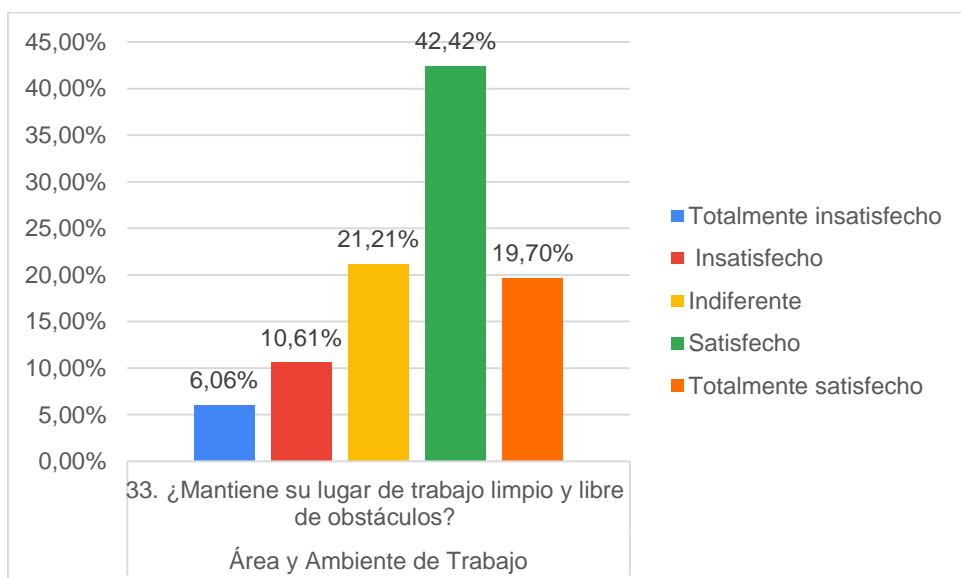
Figura 36.*Repartición de las cargas de trabajo***Figura 37.***Lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos*

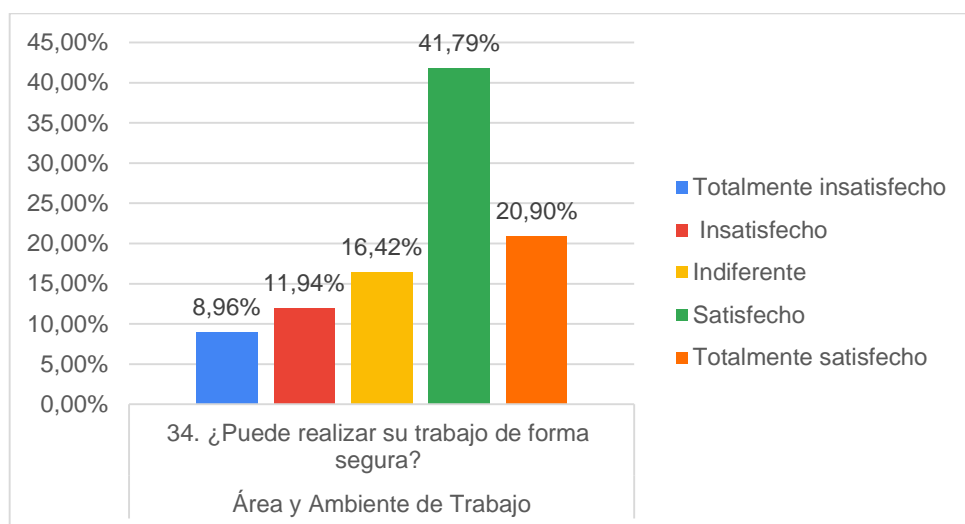
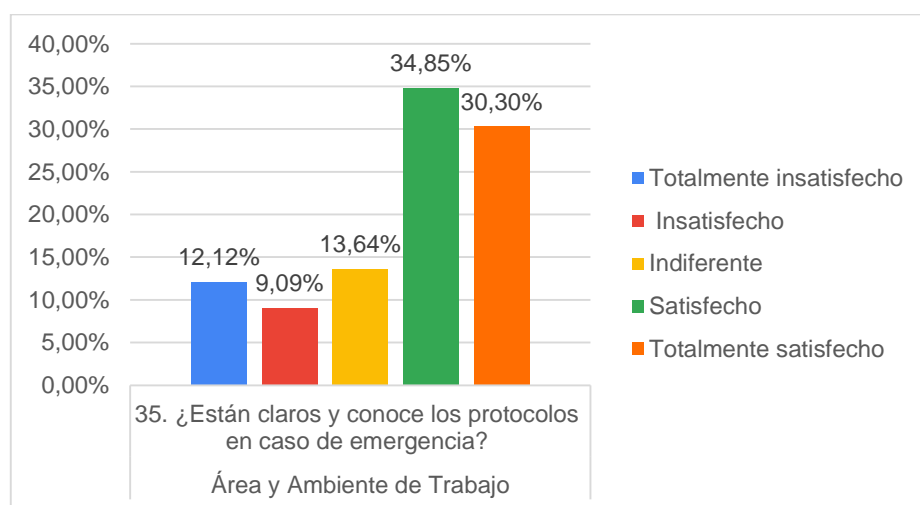
Figura 38.*Forma segura de realizar su trabajo***Figura 39.***Conocimiento de protocolos de emergencia*

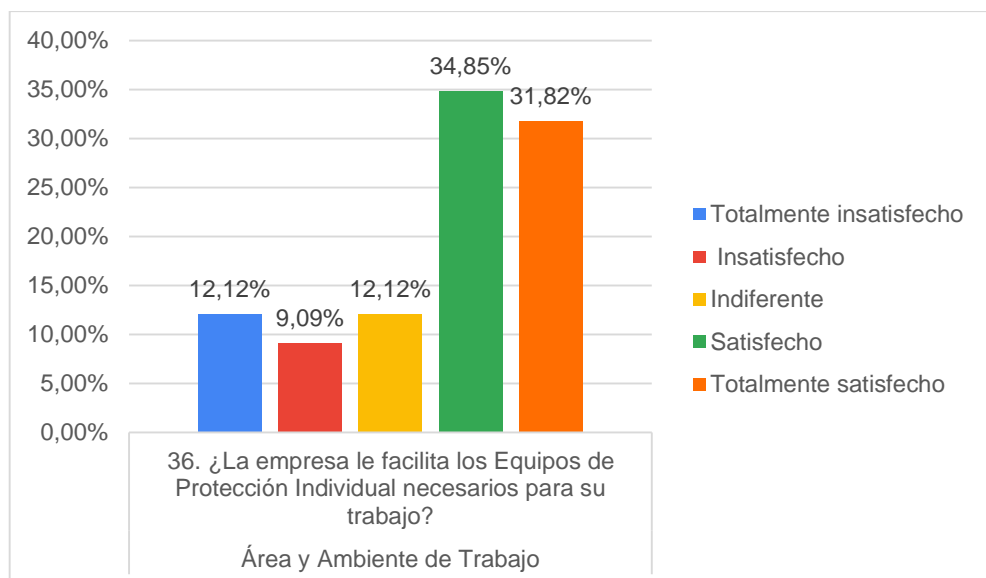
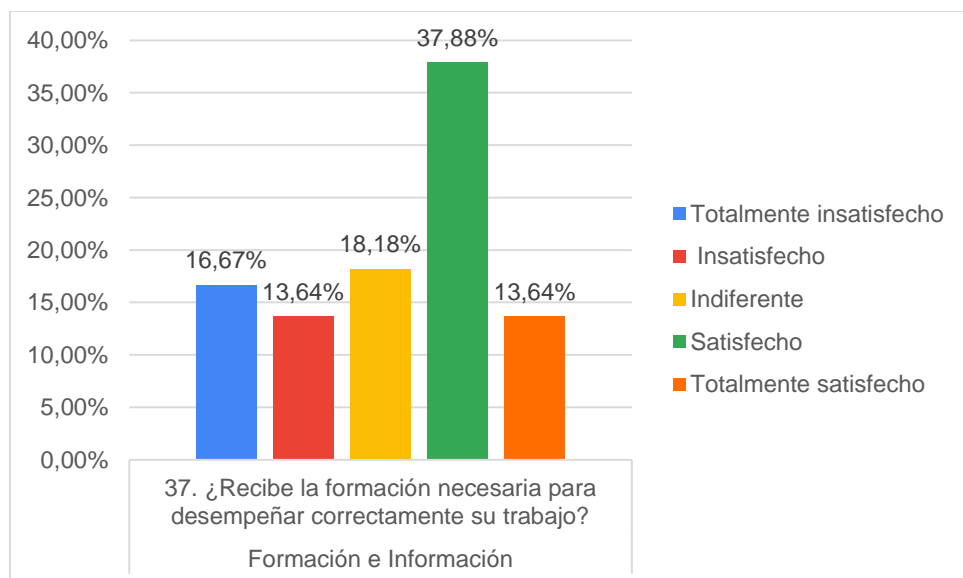
Figura 40.*Facilitación de equipos de protección individual***Anexo 10. Respuestas individuales sobre formación e información****Figura 41.***Recepción de información necesaria*

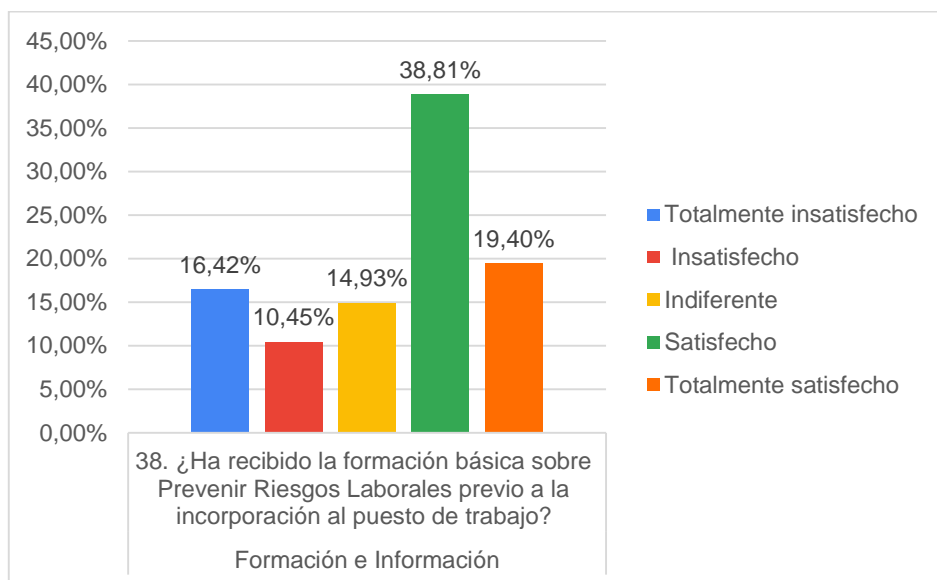
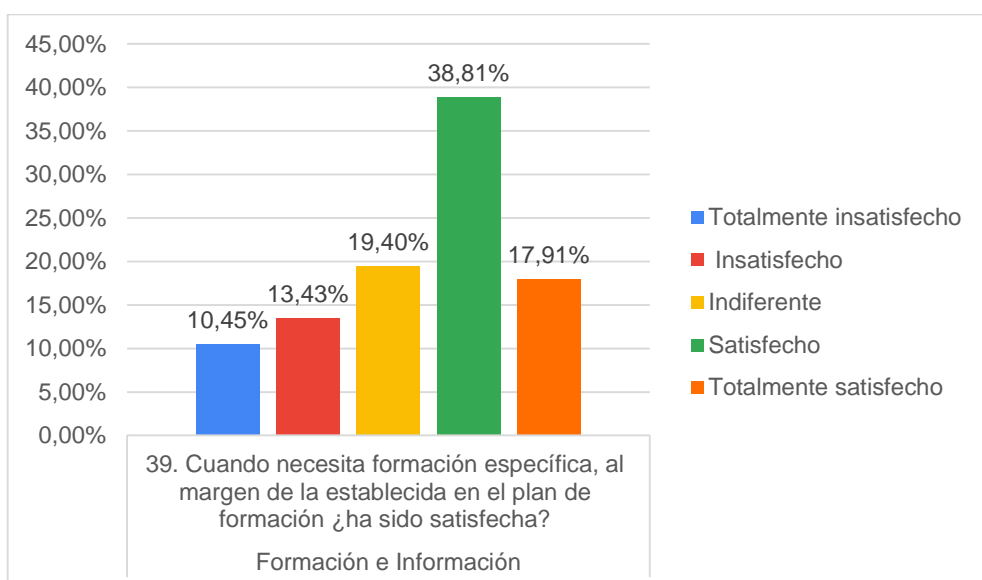
Figura 42.*Formación en la prevención de riesgos laborales***Figura 43.***Satisfacción sobre el plan de formación*

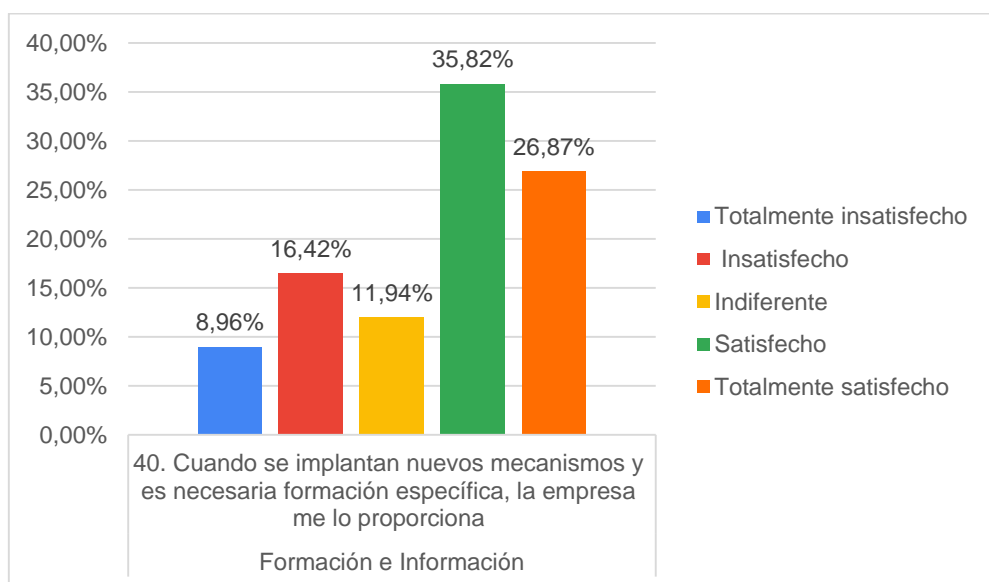
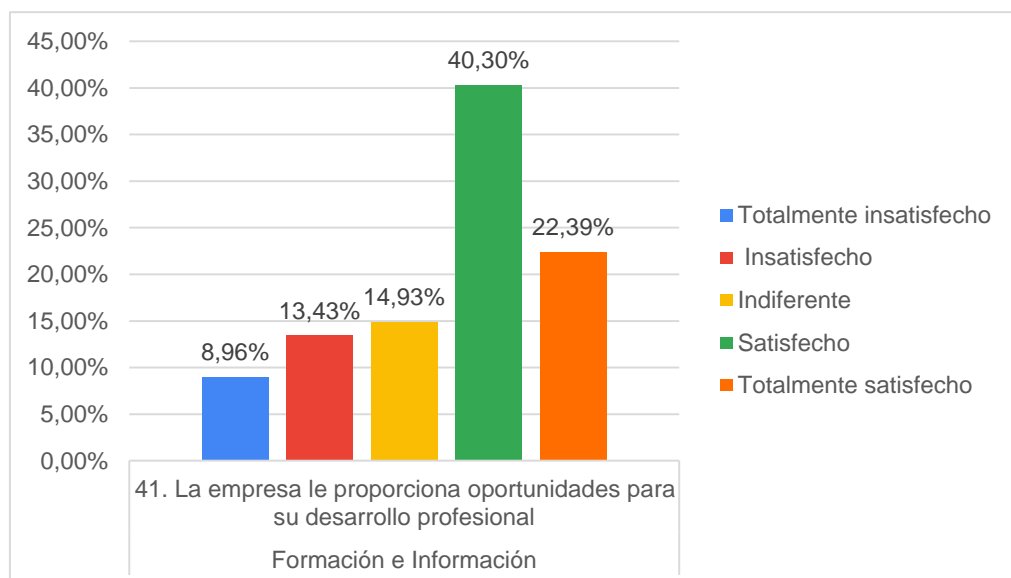
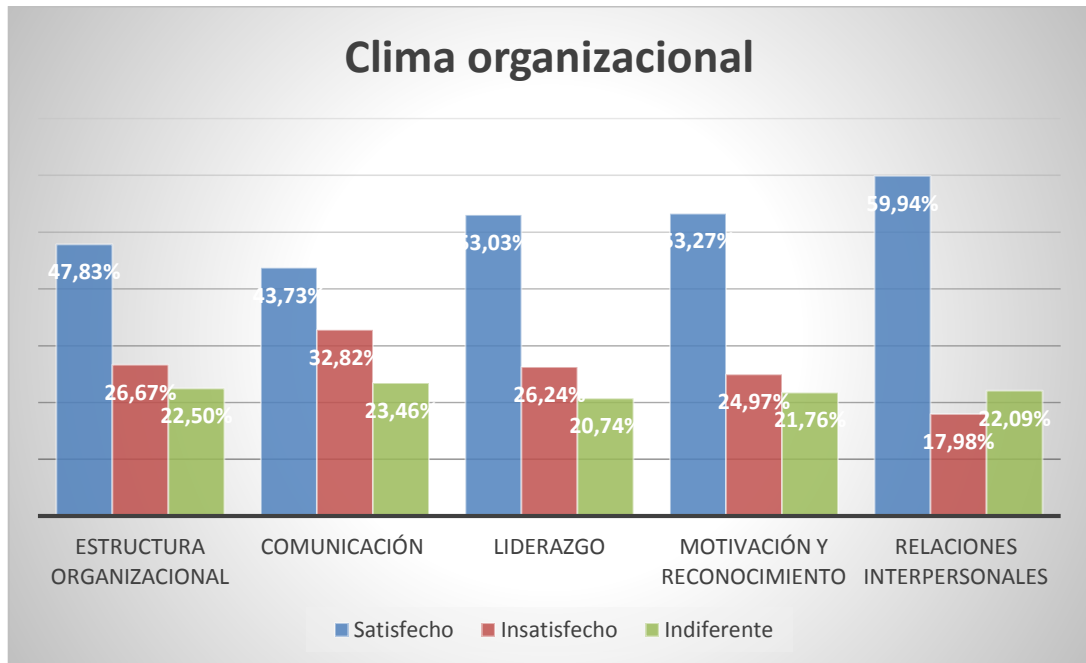
Figura 44.*Proporción de formación en el uso de nuevos mecanismos***Figura 45.***Oportunidades de desarrollo profesional*

Figura 47.*Promedios de la variable clima organizacional***Figura 48.***Promedios de la variable satisfacción laboral*