



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO
EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”**

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

Autora:

Kenely Abigail Herrera Herrera

Tutor:

Dr. Edwin Vásquez Erazo, PhD

LATACUNGA - ECUADOR

FEBRERO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Herrera Herrera Kenely Abigail con cédula de ciudadanía No. 185009679-1 declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”**, siendo el Dr. Edwin Vásquez Erazo, Ph.D 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 investigativo, es de mi exclusiva responsabilidad.”

Latacunga, febrero 27 del 2024



Kenely Abigail Herrera Herrera

C.C: 185009679-1

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **HERRERA HERRERA KENELY ABIGAIL**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1850096791 de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL, CASO DE ESTUDIO CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ- SAQUISILI.”** la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2019 – Marzo 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Dr. Edwin Joselito Vásquez Erazo.PhD

Tema: **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL, CASO DE ESTUDIO CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ- SAQUISILI.**

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 27 días del mes de febrero del 2024.

Kenely Abigail Herrera Herrera
LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARIA



AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”, de Herrera Herrera Kenely Abigail, de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Proyecto Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 27 de febrero de 2024

Dr. Edwin Vásquez Erazo, Ph.D

C.C: 1001303997

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto 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, la postulante: Herrera Herrera Kenely Abigail con el Proyecto de Investigación titulado: **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

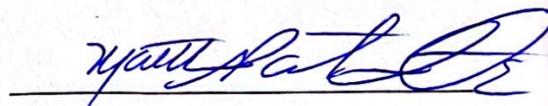
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 26 de febrero de 2024

Para constancia firman:



PhD. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas
C.C: 0501876650
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mg. Martha Patricia Silva Guzmán
C.C: 1716407992
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Angelita Romero Poveda
C.C: 0503241119
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

En este trascendental momento de conclusión de mi proyecto investigativo, deseo expresar mi profundo agradecimiento a quienes han sido pilares fundamentales en este trayecto.

En primer lugar, quiero rendir homenaje a mi hija, quien ha sido la fuente inagotable de inspiración y el motor incansable que impulsa mi vida. Su apoyo incondicional ha sido la luz que ha iluminado cada paso de este viaje.

Agradezco sinceramente a mis respetados docentes de la carrera de Talento Humano, cuyas enseñanzas han sido la base sólida sobre la cual he construido mi conocimiento a lo largo de estos años de estudio. Su dedicación a la excelencia académica ha dejado una huella indeleble en mi formación.

A mis padres, les extiendo mi gratitud por su constante respaldo y sacrificio, que han allanado el camino para que pueda alcanzar la culminación de mis estudios. Su apoyo inquebrantable ha sido mi ancla en momentos desafiantes.

En especial, quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Dr. Edwin Vásquez, PhD, mi respetado tutor. Su paciencia inagotable, dedicación incansable y constante respaldo han sido piedras angulares esenciales en este proceso investigativo. Su orientación experta y compromiso han sido la brújula que ha guiado cada fase de este proyecto hacia el éxito.

A todos ustedes, mi profundo reconocimiento y gratitud por contribuir de manera significativa a este logro académico.

Abigail Herrera

DEDICATORIA

Dedico con profundo agradecimiento este proyecto investigativo. En primer lugar, agradezco a Dios por otorgarme las fuerzas y la sabiduría necesarias que me guiaron hacia la culminación exitosa de esta investigación.

A mi adorada hija, Ariana, le dedico un lugar especial en este reconocimiento, agradeciéndole por su constante compañía y apoyo incondicional a lo largo de todo el proceso.

A mis padres, les tributo este logro con sincera gratitud. Cada avance y éxito que he alcanzado hasta este momento se debe a su apoyo inquebrantable y motivación constante hacia mi persona.

A mi querida alma mater, agradezco por abrirme las puertas para estudiar, aprender y, sobre todo, por regalarme experiencias inolvidables que han enriquecido tanto los momentos de alegría como los de tristeza. Este lugar ha sido testigo y forjador de mi crecimiento en todos los aspectos de mi vida.

A mis amigas y amigos, les dedico un agradecimiento especial por su continua motivación y respaldo en cada paso de este camino. Su presencia ha sido un impulso valioso en mi travesía académica e investigativa.

Abigail Herrera

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TÍTULO: “CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”

Autora:

Herrera Herrera Kenely Abigail

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo en los Cuerpos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí, identificando como problema de investigación la presencia de insatisfacción laboral. La investigación buscó desarrollar estrategias de cultura y comportamiento organizacional para mejorar la satisfacción laboral. Se aplicó el enfoque cuantitativo, utilizando principalmente la técnica de encuesta mediante un cuestionario adaptado a partir de tres fuentes diferentes: Littlewood & Alviter (2010), Robles et al. (2018) y Sánchez & Parra (2013), en el cual se utilizó la escala de Likert de 5 niveles desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Se obtuvo una confiabilidad de α : 0.94 en el coeficiente alfa de Cronbach, indicando una consistencia interna excelente. La población de estudio incluyó a 50 colaboradores de ambas sedes de los cuerpos de bomberos. Los resultados del análisis de correlación de Pearson entre las variables revelaron un valor de $p=0.639$, indicando una correlación significativa y positiva entre la cultura y el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral, por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa. Se propusieron estrategias de cultura organizacional, que abarcaban la implementación de políticas de comunicación efectiva, la promoción de la inclusión y diversidad, así como el fortalecimiento del trabajo en equipo. Se determinó que estas estrategias pueden contribuir de manera efectiva a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en ambos cuerpos de bomberos.

Palabras clave: cultura, comportamiento, estrategias, satisfacción.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

HUMAN TALENT MANAGEMENT CAREER

TITLE: “CULTURE AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR FOR JOB SATISFACTION: CASE STUDY IN THE FIRE DEPARTMENT OF PUJILÍ, SAQUISILÍ”

Author:

Herrera Herrera Kenely Abigail

ABSTRACT

The investigation was carried out in the Pujilí and Saquisilí Fire Departments, identifying the presence of job dissatisfaction as a research problem. The research sought to develop organizational culture and behavior strategies to improve job satisfaction. The quantitative approach was applied, mainly using the survey technique through a questionnaire adapted from three different sources: Littlewood & Alviter (2010), Robles et al. (2018) and Sánchez & Parra (2013), in which the 5-level Likert scale was used from completely disagree to completely agree. A reliability of $\alpha: 0.94$ was obtained in Cronbach's alpha coefficient, indicating excellent internal consistency. The study population included 50 employees from both fire department headquarters. The results of the Pearson correlation analysis between the variables revealed a value of $p=0.639$, indicating a significant and positive correlation between culture and organizational behavior with job satisfaction, therefore, the alternative hypothesis was accepted. Organizational culture strategies were proposed, which covered the implementation of effective communication policies, the promotion of inclusion and diversity, as well as the strengthening of teamwork. It was determined that these strategies can effectively contribute to improving the job satisfaction of employees in both fire departments.

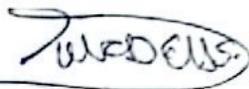
Keywords: culture, behavior, strategies, satisfaction, job dissatisfaction.

AVAL DE TRADUCCIÓN - PROFESIONAL EXTERNO

Cárdenas Guanoluisa Olga María de los Ángeles, con cédula de identidad número: 1707530141, Magister en la Enseñanza de Inglés, con número de registro de la SENESCYT No. 1027-11-720602; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ, SAQUISILÍ”** de: **Herrera Herrera Kenely Abigail**, de la carrera de **Gestión de Talento Humano**, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 27 de febrero de 2024



Cárdenas Guanoluisa Olga María de los Ángeles

C.I: 1707530141

Email: ocardenas7@yahoo.com

TABLA DE CONTENIDO

Lista de Tablas	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	5
4.1. Antecedentes históricos e investigativos	5
4.1.1. Comportamiento organizacional.....	5
4.1.2. Cultura organizacional	6
4.1.3. Satisfacción laboral	6
4.2. Investigaciones Nacionales	7
4.2.1. Comportamiento organizacional.....	7
4.2.2. Cultura organizacional	8
4.2.3. Satisfacción laboral	9
4.3. Concepto de comportamiento organizacional	9
4.3.1. Dimensiones del comportamiento organizacional	11
4.4. Concepto de cultura organizacional	12
4.4.1. Tipos de cultura organizacional.....	13
4.4.2. Dimensiones de la cultura organizacional.....	13
4.5. Constructo de Cultura y comportamiento organizacional	15
4.6. Concepto de Satisfacción laboral	17
4.6.1.1. Factores que influyen en la satisfacción laboral	18
4.6.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral	19
5. METODOLOGÍA	21
5.1. Enfoque de la investigación	21
5.2. Método.....	22
5.3. Escala.....	22
5.4. Instrumento	23
5.5. Validez del instrumento (KMO)	24
5.6. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)	25
5.7. Población.....	26
5.8. Muestra	26
5.9. Planteamiento de las hipótesis.....	26
6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	27
6.1. Caracterización de la población sociodemográfica	27
7.2. Prueba de Normalidad.....	28

7.3 Análisis de la correlación de pearson	29
7.3.1. Análisis entre la variable cultura y comportamiento organizacional y satisfacción laboral.....	30
7.4. Comprobación de hipótesis	31
7. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	31
7.1. TEMA:	31
7.2. OBJETIVO:.....	32
7.3. MATRIZ DE ESTRATEGIAS:	32
7.4. FASES DE IMPLEMENTACIÓN:	36
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
8.1. CONCLUSIONES:.....	38
8.2. RECOMENDACIONES:.....	38
9. BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS	46

Lista de Tablas

Tabla 1: Conceptualización de las dimensiones de comportamiento organizacional.....	11
Tabla 2: Conceptualización de las dimensiones de cultura organizacional	14
Tabla 3: Conceptualización de las dimensiones de satisfacción laboral	20
Tabla 4: Escala de Likert.....	22
Tabla 5 : Instrumentos de recolección de datos	23
Tabla 6: Pruebas de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	24
Tabla 7: Resultados del coeficiente del Alpha de Cronbach.....	25
Tabla 8: Rango del Alpha de Cronbach	25
Tabla 9: Población de estudio	26
Tabla 10: Caracterización Socio Demográfica	28
Tabla 11: Pruebas de normalidad.....	28
Tabla 12: Matriz de resultados de la Correlación de Pearson de la variable cultura y comportamiento organizacional con satisfacción laboral.....	31
Tabla 13: Estrategias de cultura y comportamiento laboral para la mejora de la satisfacción laboral..	33

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Cultura y comportamiento organizacional para la satisfacción laboral: Caso de estudio en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.

Fecha de inicio: Octubre 2023

Fecha de finalización: Marzo 2024

Lugar de ejecución: Barrio San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado: Ninguno

Grupo de investigación: Ninguno

Equipo de Trabajo:

Tutor: Dr. Edwin Vásquez Erazo, Ph.D

Autora: Kenely Abigail Herrera Herrera, N.º cédula: 1850096791

Área de Conocimiento:

Administración

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

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

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto de un siglo caracterizado por su dinamismo cambiante es importante que tanto las entidades empresariales como los individuos ajusten sus prácticas y evoluciones de manera más eficaz y rápida. En este sentido, el estudio y comprensión del tema cultura y comportamiento organizacional se vuelve cada vez más indispensable, ejerciendo una influencia directa sobre la productividad, la satisfacción laboral y la cohesión del equipo.

En la investigación realizada por Aira (2016) en Venezuela, Carabobo titulado “Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional” plantean que la importancia del comportamiento organizacional radica un papel esencial dentro de las organizaciones, guiando la comprensión y gestión de las conductas laborales. Su propósito es dirigir estas conductas hacia la armonización de las relaciones y esfuerzos, buscando alcanzar los objetivos organizacionales, todo dentro del marco de las normativas institucionales vigentes, (p. 99).

La investigación “El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas” realizada en Manabí, Manta por Molina et al (2016), argumenta que la actitud de la personas es la clave para generar un proceso acertado de éxito, así pues el comportamiento organizacional es la herramienta necesaria para toda empresa, el éxito de la gestión organizacional depende en gran medida de cómo se fomenta la motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia entre los miembros de la organización. Esto, a su vez, optimiza el uso del capital humano, generando ventajas competitivas que impulsan el aumento de los beneficios empresariales, (p. 499).

Por otro lado, Guerrero & Silva (2017) en su investigación realizada en Guayaquil titulada “La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas” concluyeron que la cultura organizacional genera compromiso con los valores corporativos o

la filosofía de gestión, lo que permitiría que los empleados trabajen por algo en lo que creen, (p.113).

La cultura y el comportamiento organizacional se refiere a las normas, valores y actitudes compartidas dentro del entorno laboral el cual influye directamente en la manera en que los trabajadores interactúan, desempeñan sus funciones, en la eficacia y la satisfacción laboral.

En el caso de los Cuerpos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí al ser instituciones vitales para la seguridad y bienestar de las comunidades, la interacción entre la cultura organizacional y el comportamiento laboral puede tener consecuencias significativas en cuanto a la efectividad operativa y en la satisfacción de los bomberos, donde se ha logrado observar la existencia de conflictos internos entre los trabajadores por falta de comunicación, probablemente causada por una jerarquía rígida, así como dificultades para equilibrar el trabajo y la vida personal, evidenciadas por la sobrecarga laboral y jornadas extensas. La falta de una cultura organizacional sólida y práctica de liderazgo efectivas contribuye a un ambiente laboral tenso, impactando negativamente en la satisfacción de los bomberos. Además, se identificó una desconexión entre los valores individuales de los bomberos y la institución, generando problemas que afectan la moral y la cohesión del equipo.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo comprender la interacción entre la cultura y el comportamiento organizacional, así como su impacto en la satisfacción laboral en los cuerpos bomberiles. Los resultados obtenidos se utilizarán como base para proponer estrategias de cultura y comportamiento organizacional destinadas a mejorar la satisfacción laboral en los cuerpos bomberiles. Con ello, se busca contribuir a un servicio más eficiente y a la creación de un ambiente laboral más saludable.

2.1. Pregunta de Investigación:

- ¿Cómo influyen las estrategias de cultura y comportamiento organizacional en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, Saquisilí?

2.2. Objetivo General:

- Desarrollar estrategias de cultura y comportamiento organizacional que mejore la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.

2.3. Objetivos Específicos:

- Investigar fundamentos epistémicos mediante fuentes confiables con la finalidad de sustentar el proyecto de investigación sobre cultura, comportamiento y satisfacción laboral.
- Diagnosticar la relación de la cultura y comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en los Cuerpos de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.
- Determinar los componentes para el desarrollo de estrategias de cultura y comportamiento organizacional que contribuyan a la mejora de la satisfacción laboral en los Cuerpos de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Este proyecto de investigación beneficiara a todos los colaboradores de los cuerpos bomberiles. En el caso específico del cuerpo de bomberos del cantón Saquisilí, que cuenta con una población de 13 colaboradores, y el cuerpo de bomberos del cantón Pujilí, con una población de 37 colaboradores, se espera que los resultados de la investigación contribuyan directamente a mejorar la satisfacción laboral de dichas instituciones.

Además, los hallazgos de este proyecto no solo se limitarán a beneficios locales, sino que también se espera que otras entidades de bomberos se puedan beneficiar.

Estas organizaciones podrán utilizar los descubrimientos y resultados como referencia para desarrollar estrategias de cultura y comportamiento organizacional adaptadas a sus necesidades específicas. El objetivo es proporcionar un marco que pueda mejorar la satisfacción laboral en diversas entidades, contribuyendo así al bienestar general de los colaboradores en el ámbito de los cuerpos bomberiles.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

4.1. Antecedentes históricos e investigativos

4.1.1. Comportamiento organizacional

Littlewood & Alviter (2010) en su artículo "Comportamiento organizacional ciudadano o buen compañero de trabajo: Antecedente y Consecuencias", llevaron a cabo una investigación en México con el propósito de poner a prueba un modelo de comportamiento organizacional ciudadano (COC). El estudio, basado en un enfoque cuantitativo, se centró en determinar si la Satisfacción en el Trabajo actúa como antecedente, y si la Renuncia Psicológica y el Bienestar Emocional son consecuencias del C.O.C. La muestra consistió en 227 empleados pertenecientes a seis organizaciones diferentes. Mediante la aplicación de cuestionarios y el análisis de modelamiento de ecuaciones estructurales LISREL, se llevó a cabo la validación del modelo teórico propuesto por los autores. Los resultados indicaron que las personas que experimentan satisfacción en su trabajo tienden a manifestar un comportamiento positivo como buenos compañeros de trabajo. Como consecuencia, muestran una menor propensión a la renuncia psicológica, y reportan niveles superiores de salud y bienestar emocional. Estos hallazgos respaldan la relación propuesta en el modelo teórico y contribuyen a la comprensión de los factores que influyen en el comportamiento organizacional ciudadano.

Los resultados destacaron que aquellos empleados con C.O.C. mostraron una menor propensión a la renuncia psicológica y reportaron niveles superiores de salud y bienestar emocional.

4.1.2. Cultura organizacional

En su artículo titulado "Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos" Pérez (2009), llevado a cabo en Maracaibo, Venezuela, el autor se propuso analizar el concepto de cultura organizacional en el contexto actual de las organizaciones y explorar la relación entre la cultura organizacional y la estrategia organizacional. En la investigación, se implementaron métodos teóricos histórico-lógicos para analizar los antecedentes conceptuales, acompañados de técnicas de análisis-síntesis y dialécticas para llevar a cabo un examen profundo. Los resultados obtenidos resaltaron características comunes e invariables inherentes al concepto de cultura organizacional. Estos hallazgos no solo ofrecieron una evaluación desde una perspectiva epistemológica, sino que también abrieron la puerta a la concepción de nuevos enfoques sobre el tema de la cultura en las organizaciones. Además, se exploró la relación entre la cultura y la estrategia organizacional, brindando así un aporte significativo al entendimiento integral de estos conceptos.

4.1.3. Satisfacción laboral

Santos et al. (2014) en su estudio titulado "Características organizacionales para la satisfacción laboral en España" el cual se enfoca en un análisis de la influencia de las características inherentes al trabajo en la satisfacción laboral. La base empírica se fundamenta en la encuesta de Calidad de vida en el trabajo del año 2010, proporcionada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. La metodología empleada se basa en una regresión stepwise. En el modelo de satisfacción laboral, las variables independientes consideradas, en orden de inclusión y explicación, fueron: motivación, actividad laboral, organización del trabajo, salario, jornada laboral, valoración de los superiores, estabilidad laboral, desarrollo

personal, vacaciones, permisos, y posibilidad de promoción. Los resultados arrojaron coeficientes de regresión positivos y significativos para todas las variables, y la bondad del modelo se consideró aceptable, dado que las variables independientes se derivan exclusivamente de las características organizativas.

El estudio de Características organizacionales para la satisfacción laboral destaca la importancia de los factores organizativos en la satisfacción laboral, evidenciando aspectos como la motivación, la organización del trabajo y otros elementos relacionados con la gestión laboral influyen positivamente en la percepción de los trabajadores. La utilización de una metodología de regresión stepwise ofrece una aproximación detallada para comprender la contribución relativa de cada variable al modelo global de satisfacción laboral. Los resultados proporcionan valiosa información para empresas y organizaciones que buscan mejorar el bienestar y la satisfacción de sus empleados a través de intervenciones organizativas.

4.2. Investigaciones Nacionales

4.2.1. Comportamiento organizacional

El autor Genesi et al. (2011) en su proyecto titulado "Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas" se propuso analizar el comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas del Municipio Cabinas. Para ello, se fundamentó en las teorías de Robbins (2004), Schermerhorn (2007) y Alles (2007). Se emplearon las metodologías investigativas de campo analítico-descriptivo y diseño no experimental-transaccional, con una población de 60 sujetos. La técnica de recopilación de información utilizada fue la observación por encuesta. Los resultados obtenidos indicaron que la capacitación y la estructura se aplicaron de manera positiva. Sin embargo, se identificó escasa atención a la personalidad y al cambio organizacional. Por ende, se sugiere realizar esfuerzos para mejorar estas habilidades tanto en los gerentes como en los docentes.

Este autor aboga por la implementación de esfuerzos destinados a mejorar las habilidades relacionadas con la personalidad y el cambio organizacional. Este señala la importancia de no solo centrarse en aspectos técnicos y estructurales, sino también en el desarrollo de componentes interpersonales y la adaptabilidad a los cambios. En consecuencia, el estudio proporciona perspectivas valiosas para los gestores y docentes, ofreciendo orientación sobre áreas específicas que podrían potenciar el comportamiento organizacional positivo en el contexto educativo.

4.2.2. Cultura organizacional

En la investigación llevada a cabo por Garnica & Mendieta (2023), sobre el "Estudio de la Cultura y Clima organizacional en el personal operativo del benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca", se persiguió el objetivo de analizar el clima y la cultura organizacional dentro del personal operativo de dicha institución. El propósito fundamental era proponer un plan de mejoras ajustado a las necesidades identificadas, con el fin de fortalecer la organización y aprovechar oportunidades para el progreso. Los hallazgos revelaron la existencia de una cultura organizacional sólida, caracterizada por un elevado nivel de participación y sentido de pertenencia. Sin embargo, se resaltó la importancia de fomentar la adaptabilidad y el aprendizaje organizativo. En cuanto al clima organizacional, se identificaron aspectos positivos como la innovación, el reconocimiento y la equidad, aunque también se señaló la necesidad de mejorar las recompensas, reducir la presión laboral y aumentar la autonomía.

La investigación sobre el Estudio de la Cultura y Clima organizacional ofrece una valiosa perspectiva sobre la realidad de la cultura organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, destacando tanto los aspectos positivos como los puntos de mejora. La sugerencia de un plan de mejora adaptado a las necesidades identificadas demuestran un enfoque práctico y orientado a la acción para fortalecer la organización en su conjunto.

4.2.3. Satisfacción laboral

En la investigación llevada a cabo por Merino & Díaz (2012) en la región de Lambayeque, se abordó el tema del nivel de satisfacción laboral en empresas tanto públicas como privadas. El objetivo central de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción del personal en relación con diversas facetas laborales, tales como la naturaleza de sus tareas, el ambiente laboral, las interacciones con sus superiores y colegas, así como los incentivos, remuneraciones y oportunidades de capacitación que recibían. Para la recopilación de datos, se empleó una encuesta y un cuestionario como instrumento, utilizando la escala de Likert. Se seleccionó una muestra de 250 empleados para participar en la encuesta, con un margen de confianza del 95% y un error del 5%. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción laboral en las empresas, ya sean públicas o privadas, en Lambayeque se sitúa mayormente en un rango medio y bajo. Concretamente, se concluyó que solo el 30% de los encuestados exhibe un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que más de la mitad se encuentra en un nivel que oscila entre bajo y medio. Este hallazgo es de particular relevancia, ya que revela una percepción generalizada de insatisfacción o al menos de niveles de satisfacción no óptimos entre los empleados de la región.

Estos hallazgos demuestran la importancia de abordar los problemas y desafíos que afectan la satisfacción laboral. Las organizaciones podrían beneficiarse de implementar estrategias y políticas para mejorar el ambiente laboral, las condiciones laborales, las interacciones sociales y las oportunidades de desarrollo.

4.3. Concepto de comportamiento organizacional

El autor, Robbins & Judge (2009) define el comportamiento organizacional como; “Un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones.” (p.80)

Igualmente, Chiavenato (2017) expone que; “El comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación.” (p.6)

Así mismo, Suárez et al. (2020) plantea que; “El comportamiento organizacional se enfoca en cómo mejorar la productividad, reducir el ausentismo, la rotación y el comportamiento desviado en el lugar de trabajo y aumentar el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral. Tiene que ver con el estudio de lo que las personas hacen en una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño de la organización.” (p.2)

En conjunto, estas definiciones señalan que el comportamiento organizacional es un campo de estudio que involucra aspectos sistemáticos, psicológicos y prácticos, verificando como las acciones individuales y colectivas impactan en el desempeño y la eficacia organizacional, proporcionando un marco comprensivo para entender y mejorar el comportamiento en el ámbito laboral.

En síntesis, el comportamiento organizacional constituye el análisis de las interacciones entre individuos, explorando tanto su influencia como su receptividad a la cultura organizacional. Estas interacciones, a su vez, desempeñan un papel esencial en la configuración del rendimiento y el bienestar de la empresa. Este campo de estudio proporciona una lente que facilita la observación y comprensión de las complejidades inherentes a las dinámicas humanas en el entorno laboral.

4.3.1. Dimensiones del comportamiento organizacional

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados en el proyecto investigativo se utilizará como pauta el instrumento desarrollado por Littlewood & Alviter (2010), para evaluar el comportamiento organizacional. Este cuestionario fue aplicado a una muestra de 227 empleados de seis empresas distintas ubicadas en el Distrito Federal de México. Es importante destacar que dicho instrumento fue inicialmente diseñado por Nunnaly (1978) según con la teoría clásica de los tests, demostrando validez y confiabilidad.

El cuestionario, compuesto de 22 ítems, aborda dos dimensiones fundamentales: Satisfacción por el trabajo y Bienestar emocional. Se utilizó la escala tipo Likert, otorgando un valor de 1 a 5 a cada uno de los enunciados (1 para totalmente en desacuerdo y 5 para totalmente de acuerdo), facilita la recopilación de respuestas detalladas.

Es importante destacar que se ajustó el cuestionario según los requisitos de investigación de la autora. En este sentido, se excluyó la dimensión de Renuncia Psicológica, dado que no resulta relevante abordarla en el contexto de los trabajadores vinculados a las entidades bomberiles.

A continuación, en la Tabla N° 1 se presenta una conceptualización detallada de las dimensiones presentes en el cuestionario de comportamiento organizacional.

Tabla 1: Conceptualización de las dimensiones de comportamiento organizacional

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	
Dimensiones	Conceptualización
Satisfacción en el trabajo	Lupano & Castro (2018) establecieron que es; "Un estado emocional, que se da en los trabajadores por la apreciación que tienen hacia su puesto de trabajo, según estas cubran sus necesidades y expectativas personales." Pujol et al. (2018) lo define como él; "Grado en que a los empleados les gusta su entorno laboral, siendo este el grado de satisfacción, gratificación y bienestar que experimenta un individuo en relación con su trabajo."

Vega et al. (2021) planteó que es; "Un factor a nivel individual, que refleja los afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo."

La Organización Mundial de la Salud (2022) es; "Un estado en el cual una persona tiene conciencia de sus habilidades, puede manejar las tensiones comunes de la vida, desempeñarse de manera productiva y contribuir a la comunidad."

Bienestar emocional Lavandero (2022) se trata del; "Estado de ánimo óptimo al que aspiran todas las personas, son aquellos momentos de la vida en lo que, simplemente, nos encontramos bien."

García (2017) dice que es; "Estado emocional en el que se experimenta sensaciones positivas, calma, la sensación de tener control sobre las emociones y la capacidad de afrontar las tensiones cotidianas."

4.4. Concepto de cultura organizacional

En cuanto a la Cultura organizacional Robbins & Judge (2009) explica que; "Es un sistema de significado compartido entre sus miembros que distingue a una organización de las otras." (p. 551)

Igualmente, Cújar et al. (2013) detalla que; "La cultura organizacional es un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas son las que producen normas que forman la conducta de los individuos y los grupos en la organización." (p.351)

De la misma forma, Hagemester & Rodríguez (2019) establecen que; "La cultura organizacional se refiere a los valores que los individuos adoptan, en este marco la cultura." (p.48)

En conjunto, estas definiciones resaltan que la cultura organizacional va más allá de una simple descripción de valores y creencias; implica un sistema compartido de conceptos que influyen en la conducta y las acciones de los individuos dentro de las organizaciones. La comprensión de la cultura organizacional según estos autores es

esencial para abordar la identidad y la cohesión de una organización, así como para guiar las interacciones y decisiones en el entorno laboral.

En resumen, la cultura organizacional constituye el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que delimitan las interacciones y su relación con el entorno.

4.4.1. Tipos de cultura organizacional

Profundizando en el análisis, Robbins & Judge (2009) afirman que existen dos tipos de cultura organizacional:

- **Cultura organizacional fuerte:** En este tipo de cultura, los valores son sólidos, coherentes y respaldados de manera unánime por todos los miembros de la organización. Esta fortaleza cultural se caracteriza por una entidad compartida y una adhesión generalizada a los principios fundamentales de la empresa.
- **Cultura organizacional débil:** Es un tipo de cultura que se manifiesta en organizaciones donde no existe una conexión significativa con los valores corporativos. Esto puede originarse por diversos motivos, desde la falta de incentivos profesionales o financieros hasta un control estricto por parte de los supervisores que limita la autonomía de los empleados. En este contexto, alcanzar los objetivos empresariales se torna un desafío considerable, por la falta de compromiso auténtico por parte del personal y crea una percepción de minimización o subestimación, dificultando la consecución eficaz de metas.

4.4.2. Dimensiones de la cultura organizacional

El instrumento seleccionado como referencia para evaluar la cultura organizacional se basa en el artículo publicado de Robles et al. (2018) titulado “Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas”. Este instrumento fue validado a través de un panel Delphi compuesto por ocho expertos, así como mediante una

prueba piloto con la participación de 261 trabajadores pertenecientes a cinco empresas medianas. La confiabilidad y validez del instrumento, evaluadas mediante el Alfa de Cronbach, alcanzaron un sólido de 0.961

Este instrumento de medición consta de 55 ítems y se organiza en siete dimensiones fundamentales: Identidad (IDN), Normas (NRS), Involucramiento con el propósito (INP), Creación de cambio (CAM), Enfoque al cliente (CLI), Trabajo en equipo (TEQ) y Búsqueda del bienestar social (BBS). La escala tipo Likert se utilizó para asignar valores de 0 a 5 a cada enunciado, donde 0 indica totalmente en desacuerdo y 5 representa totalmente de acuerdo.

En la Tabla N° 2 se presenta una conceptualización detallada de las dimensiones presentes en el cuestionario de cultura organizacional.

Tabla 2: Conceptualización de las dimensiones de cultura organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL	
Dimensiones	Conceptualización
Identidad (IDN)	Fernández (2012) dice que; “La identidad se correspondería a quién es, como se ve la persona y como es diferente del resto de las personas.”
	Navarrete (2014) la identidad se refiere a; “La percepción y comprensión única que un individuo tiene de sí mismo, que incluye aspectos personales, sociales y culturales que lo distinguen de los demás.”
Normas (NRS)	El Instituto De Ciencias Hegel (2023) dice que; “Una norma puede ser descrita como un grupo de reglas o principios que establecen el comportamiento que se espera de las personas en una sociedad o en un grupo social específico.”
	Guzmán (2016) platea que la norma es; “Un conjunto de reglas o principios que establecen el comportamiento esperado de las personas en una sociedad o en un grupo social específico. Estas reglas pueden abarcar aspectos morales, sociales, legales o culturales, y su propósito es guiar y regular las interacciones y conductas de los individuos dentro de un contexto determinado.”
Involucramiento con el propósito (INP)	Zepeda et al. (2016) es; "Un compromiso activo y significativo con una tarea, actividad o proyecto, donde la persona presta atención, cumple con sus responsabilidades y encuentra un valor inherente o significado en lo que está haciendo."
	Arguedas (2010) dice que; “La participación en el propósito implica una dedicación activa para prestar atención, cumplir con las tareas y descubrir algún valor intrínseco en lo que se lleva a cabo.”

	Zendesk (2023) plantea que la creación del cambio es “el proceso de iniciar, impulsar y liderar transformaciones significativas en una organización, comunidad o sistema con el objetivo de lograr mejoras positivas.”
Creación de cambio (CAM)	Arce & Martínez (2007) es; "Un enfoque sistemático que se ocupa de gestionar la transición o transformación de metas, procesos y tecnologías dentro de una empresa. Su objetivo principal es aplicar estrategias para llevar a cabo y supervisar el cambio, facilitando la adaptación de los colaboradores al mismo."
Enfoque al cliente (CLI)	Meretta & Gómez (2023) menciona que; “El enfoque al cliente implica un cambio de las organizaciones centradas en costos hacia aquellas que responden rápidamente a las demandas con innovaciones, productos que superan expectativas y anticipación de las necesidades del cliente para lograr el éxito a largo plazo.”
	Restrepo et al. (2006) argumentan que; “El enfoque al cliente es una filosofía empresarial que coloca a los clientes en el centro de todas las decisiones y actividades de una organización.”
Trabajo en equipo (TEQ)	Pursell (2023) dice que; “El trabajo en equipo en una empresa implica la interacción y la sensación de unidad entre individuos que colaboran con una meta compartida para alcanzar objetivos que serían difícilmente alcanzables de manera individual”
	Acosta (2011) dice que; “El trabajo en equipo es la colaboración y coordinación de esfuerzos entre un grupo de individuos que trabajan de manera conjunta hacia un objetivo común.”
Búsqueda del bienestar social (BBS)	Díaz (2005) “Conjunto de elementos que se combinan para permitir que los miembros de una sociedad logren la satisfacción de sus necesidades esenciales y, como resultado, alcancen niveles óptimos de calidad de vida."
	López (2015) se entiende como “La protección de los derechos e intereses sociales de los empleados”.

4.5. Constructo de Cultura y comportamiento organizacional

Un constructo es una construcción teórica que se desarrolla para resolver un cierto problema científico, Diccionario RAE (2023).

El Constructo estructurado CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, considerado en la investigación como una sola variable, tiene un fundamento teórico y científico basado en la relación misma entre cultura organizacional y comportamiento organizacional por cuanto es fundamental para comprender cómo influyen los valores, creencias y normas compartidas en una organización en las acciones y actitudes de sus

miembros. A continuación, se presenta una justificación basada en el documento generado por Mendoza (2020), en el artículo Comportamiento organizacional, cultura organizacional y teorías del aprendizaje, en función a los siguientes aspectos:

Interpretación de la Realidad y Clima Organizacional: Según Abravanel (1992), las características individuales de los trabajadores actúan como un filtro a través del cual se interpretan los objetivos y comportamientos organizacionales, lo que influye en la percepción del clima organizacional. Esto sugiere que la cultura organizacional moldea la forma en que los empleados perciben su entorno laboral y cómo se comportan en consecuencia.

Funciones de la Cultura Organizacional: Como se menciona en el artículo indicado, la cultura organizacional desempeña diversas funciones, como la gestión gerencial, la flexibilidad, la competitividad y la innovación. Estas funciones impactan directamente en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, ya que establecen pautas y valores que guían las acciones de los empleados.

Capacitación y Desarrollo del Personal: La capacitación continua del personal, como se destaca en el artículo Comportamiento organizacional, cultura organizacional y teorías del aprendizaje, desarrollado por (Mendoza 2020), es crucial para fortalecer el compromiso, cambiar actitudes y fomentar la integración de las personas en la cultura organizacional. Esta capacitación influye en el comportamiento de los empleados al alinear sus acciones con los valores y objetivos de la organización.

Identificación con Propósitos Estratégicos: Cuando la cultura organizacional está bien sustentada por sus valores, se busca que todos los miembros desarrollen una identificación con los propósitos estratégicos de la empresa. Esta identificación influye en el comportamiento de los empleados al motivarlos a actuar en línea con la visión y misión de la organización.

Artefactos Culturales y Coherencia: Los artefactos culturales, motivan al personal y facilitan la cohesión del grupo. Estos artefactos reflejan la cultura organizacional y contribuyen a la coherencia en el comportamiento de los empleados, alineándolos con las normas y valores compartidos.

En función a lo expuesto se estableció el constructo Cultura y Comportamiento Organizacional por cuanto la cultura organizacional ejerce una influencia significativa en el comportamiento de los individuos dentro de una organización al establecer normas, valores y creencias compartidas que guían las acciones y decisiones de los empleados. La comprensión de esta relación es esencial para promover un ambiente laboral positivo, cohesivo y orientado hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Esta definición ha permitido estructurar las dimensiones correspondientes: Satisfacción en el trabajo, Bienestar emocional, Identidad, Normas, Involucramiento con el propósito, Creación de cambio, Enfoque al cliente, Trabajo en equipo y Búsqueda del bienestar social con las dimensiones de Promoción, Remuneración, Condiciones de Trabajo, Factores Extrínsecos y Enfoques a los ciudadanos

4.6. Concepto de Satisfacción laboral

El autor Robbins (1987) determina que la satisfacción laboral es; “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.” (p.181)

Algo semejante ocurre con Abraján (2009) el cual relaciona a la satisfacción laboral con; “El conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente

emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.”
(p.108)

Mientras tanto, Gamboa (2010) menciona que; “La satisfacción laboral es el grado de contento, gratificación y complacencia que experimenta un individuo en relación con su trabajo.” (p.3)

Estas definiciones destacan la importancia de la actitud, la experiencia, la percepción y la dimensión emocional como elementos fundamentales para comprender la satisfacción laboral.

Los autores coinciden en que la satisfacción laboral se define como el sentimiento general de bienestar y contento que experimenta un individuo en relación con su trabajo. Esta sensación se construye a partir de diversos aspectos, como el entorno laboral, las relaciones con colegas y superiores, las tareas asignadas, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como la compensación recibida. No solo se traduce en empleados más felices, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más productivo y a una mayor retención de talento en la organización.

4.6.1.1. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Ahora, analicemos qué factores inciden en relación a la satisfacción laboral. Según Rodríguez et al. (2010) la percepción de la satisfacción laboral está influida por una variedad de factores que pueden variar según las preferencias individuales y las características específicas del entorno laboral. Algunos de los factores más comunes que afectan la satisfacción laboral son:

- Ambiente de trabajo: La calidad del entorno físico y psicológico en el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral. Factores como la iluminación, la comodidad, la seguridad y la cultura organizacional son importantes.

- Relaciones interpersonales: La calidad de las relaciones con colegas, supervisores y otros miembros del equipo influye en la percepción de satisfacción laboral.
- Contenido del trabajo: La naturaleza de las tareas y responsabilidades asignadas puede afectar la satisfacción.
- Compensación: El nivel de remuneración y los beneficios asociados son factores clave en la satisfacción laboral. La percepción de equidad salarial y la compensación total en comparación con el mercado pueden influir en la satisfacción.
- Oportunidades de desarrollo: Las oportunidades para el crecimiento profesional y el desarrollo personal son factores importantes. La posibilidad de capacitación, promoción y avance en la carrera puede aumentar la satisfacción laboral.
- Equilibrio entre trabajo y vida personal: La capacidad de equilibrar las demandas del trabajo con las responsabilidades y actividades personales también influye en la satisfacción laboral.
- Reconocimiento y recompensas: La valoración y el reconocimiento del trabajo bien hecho son fundamentales para la satisfacción laboral. Las recompensas, ya sean tangibles o intangibles, contribuyen a la sensación de ser apreciado.
- Autonomía y control: La capacidad de tener cierto grado de autonomía y control sobre el propio trabajo puede influir en la satisfacción.

4.6.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizara como base el instrumento desarrollado por Sánchez & Parra (2013). Este cuestionario fue diseñado y validado con el objetivo de medir de manera confiable la satisfacción laboral. Se aplicó a una muestra de 45 técnicos deportivos, y la fiabilidad del instrumento se evaluó mediante la prueba V de Aiken (0.96) y la prueba de Alfa de Cronbach (0.89), indicando alta consistencia interna y estabilidad en las respuestas.

Este instrumento de medición se encuentra estructurado de 28 ítems y cinco dimensiones: Promoción, Remuneración, Condiciones de Trabajo, Factores Extrínsecos y Enfoques a los ciudadanos. Se utilizó la escala tipo Likert, otorgando un valor de 1 a 7 a cada uno de los enunciados; donde 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y 7 corresponde a totalmente de acuerdo.

Dicho esto, se presenta una conceptualización detallada de las dimensiones presentes en el cuestionario de satisfacción laboral, la cual se puede observar en la Tabla N°3.

Tabla 3: Conceptualización de las dimensiones de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	
Dimensiones	Conceptualización
Promoción	La organización Holistic Mobility Service (2023) dice que una promoción ocurre cuando; “Se traslada a un empleado a una posición que ofrece un salario superior, mayores responsabilidades y un nivel jerárquico más elevado.” Grueso (2010) expone que la promoción de personal es; “Un proceso mediante el cual un trabajador asciende a una posición con una compensación superior, mayores responsabilidades y un nivel jerárquico más elevado dentro de la organización.”
Remuneración	Pedrosa (2020) dice que; “La remuneración es la retribución que una parte paga a otra por haber proporcionado servicios o activos.” Villaruel & Medina (2022) opinan que; “La remuneración se refiere al conjunto de pagos, compensaciones o beneficios que una persona recibe a cambio de los servicios que presta o del trabajo que realiza.”
Condiciones de Trabajo	Ávila (2022) “Las condiciones de trabajo engloban todos los elementos relacionados con la vida dentro de la empresa y la interacción de cada empleado con su entorno laboral. Esto abarca aspectos que van desde la remuneración y las horas de trabajo, hasta los beneficios sociales y los riesgos asociados con la realización de sus tareas en la organización.” Redondo (2012) “Las condiciones de trabajo es cualquier atributo que posea el entorno laboral y pueda tener un impacto significativo en la creación de riesgos para la seguridad y salud de los empleados.”
Factores Extrínsecos	Gil (2010) “Los factores extrínsecos son aquellos que no son inherentes al sujeto, animal o alimento, pero que pueden influir en la salud y/o calidad.” Herzberg plantea que; “Los factores extrínsecos, también conocidos como "factores de higiene" o "factores de mantenimiento", son condiciones externas que no generan satisfacción intrínseca, pero cuya ausencia o presencia influye en el nivel de insatisfacción o comodidad en el trabajo” citado en Madero (2019).
Enfoque a los ciudadanos	Anrup (2013) menciona que el enfoque a la ciudadanía; "Involucra dedicarse al progreso comunitario mediante la participación, con el propósito de elevar la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la comunidad."

Osorio (2015) define al enfoque a los ciudadanos como; "Una perspectiva y conjunto de prácticas que buscan involucrar, empoderar y responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión de asuntos públicos."

Las dimensiones mencionadas anteriormente servirán para organizar y estructurar la información presentada en el marco teórico, simplificando el análisis y la comprensión de los datos recopilados a través de las encuestas realizadas en la población de estudio. Además, facilitarán el desglose de la información según las áreas de investigación, ofreciendo así una visión más detallada de las actitudes, opiniones o comportamientos de los participantes encuestados.

5. METODOLOGÍA

5.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación ha adoptado un enfoque únicamente cuantitativo, Toro & Parra (2006) menciona que; el enfoque cuantitativo se basa en “la recopilación y análisis de datos no numéricos, como observaciones, entrevistas, documentos y material audiovisual. Este método se utiliza para explorar contextos complejos, comprender experiencias subjetivas, y capturar la diversidad y riqueza de los significados atribuidos por los participantes a sus experiencias.” (p.17)

Dado que el proyecto se basará en la aplicación de encuestas y utilizará cuestionarios como herramientas para la recopilación de datos, con el propósito de facilitar el análisis de las variables de investigación, se ha decidido adoptar un enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo ofrece la posibilidad de medir y analizar datos numéricos, permitiendo una interpretación más precisa y generalizable de los resultados. Al emplear encuestas y cuestionarios, se busca obtener datos estructurados que puedan ser sometidos a análisis

estadísticos, lo cual facilitará la identificación de tendencias, patrones y correlaciones en las variables de interés.

5.2.Método

Asimismo, se integrará el método de investigación bibliográfica para obtener información de fuentes primarias, fortaleciendo así el fundamento del proyecto. Este enfoque contribuirá a definir de manera precisa el instrumento, respaldándolo con una base científica que garantice la obtención de datos fidedignos.

5.3.Escala

La aplicación de la escala de Likert se ha seleccionado con el objetivo de garantizar una medición precisa de las respuestas proporcionadas en el instrumento de la encuesta. Sus distintas escalas posibilitarán la evaluación de las opiniones de los encuestados en diversas intensidades, permitiendo así una captura más refinada y matizada de sus percepciones. La escala de Likert, “son instrumentos psicométricos utilizados en investigaciones y encuestas para medir actitudes, opiniones y percepciones de los participantes. Esta escala permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones o declaraciones., lo que se realiza a través de una escala ordinal y unidimensional.” (Matas, 2018, p.40). En la Tabla N°4 se presenta la escala que se usara en el cuestionario para la recopilación de información.

Tabla 4: Escala de Likert

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

5.4. Instrumento

Se utilizara un cuestionario para determinar el nivel existente respecto al comportamiento, cultura organizacional y satisfacción, el cual se moldeo en base a tres diferentes cuestionarios, como se detalla en la Tabla N°5.

Es relevante volver a destacar que, aunque los conceptos de investigación "cultura" y "comportamiento organizacional" son distintos y se consideran variables independientes, se fusionaron para formar un único constructo. Este fenómeno se debe a que las dimensiones de estudio son multidimensionales y están interrelacionadas entre sí. De acuerdo con Barroso et al. (2007), un constructo se vuelve multidimensional cuando abarca diferentes dimensiones que, sean distintas, están vinculadas y deben tratarse como un único concepto teórico. Por lo tanto, tras un análisis detenido, se decidió consolidarlos en un solo constructo y, consecuentemente, considerarlos como una única variable de estudio en el ámbito de la cultura y el comportamiento organizacional.

Tabla 5 : Instrumentos de recolección de datos

Variable	Autor	Dimensiones
cultura organizacional	Littlewood & Alviter (2010)	Satisfacción por el trabajo
		Bienestar emocional
		Identidad
		Normas
comportamiento organizacional	Robles et al. (2018)	Involucramiento con el propósito
		Creación de cambio
		Enfoque al cliente
		Trabajo en equipo
		Búsqueda del bienestar social
satisfacción laboral	Sánchez & Parra (2013)	Seguridad
		Promoción
		Remuneración
		Condiciones de trabajo
		Factores extrínsecos

5.5. Validez del instrumento (KMO)

La prueba de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), según Pizarro & Martínez (2020) es una medida de adecuación de la muestra utilizada en análisis factorial y análisis de componentes principales. Su objetivo principal es evaluar si los datos recopilados son adecuados para realizar estos tipos de análisis. La prueba KMO ayuda a determinar si la estructura de correlación entre las variables es lo suficientemente fuerte como para justificar la aplicación de técnicas de reducción de datos, como el análisis factorial.

El valor del índice KMO varía entre 0 y 1. Un valor más cercano a 1 indica que la muestra es adecuada para el análisis factorial, lo que sugiere que las variables están correlacionadas lo suficiente como para extraer factores o componentes comunes. Por otro lado, un valor más cercano a 0 sugiere que la estructura de correlación entre las variables es débil, lo que podría indicar que el análisis factorial no sería apropiado con esos datos.

En cuanto a la prueba de Bartlett, según lo expuesto por Sampieri et al., (2014) es una prueba estadística utilizada para evaluar la homogeneidad de las varianzas de varias muestras. Su objetivo principal es determinar si las varianzas de las variables aleatorias en diferentes grupos son iguales o no.

En la Tabla N° 6 se puede visualizar de mejor manera los resultados de la prueba de KMO y de Bartlett.

Tabla 6: Pruebas de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	24,954
Gl		1
Sig.		0,000

5.6. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

La confiabilidad de la información se realizó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach el cual es considerado como una de las formas más sencillas de escalas de medida de las variables de estudio, un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia.

El instrumento utilizado en este estudio fue evaluado en términos de confiabilidad mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la variable de interés.

Los resultados de la evaluación de confiabilidad del instrumento de cultura y comportamiento organización y satisfacción laboral se presentan en la tabla 7, donde se destaca que los ítems del instrumento exhiben una confiabilidad excelente. Esto se evidencia por el valor obtenido del Coeficiente de Cronbach, que alcanzó $\alpha=0,94$, indicando una consistencia interna confiable en las respuestas proporcionadas por los participantes.

Tabla 7: Resultados del coeficiente del Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° de elementos
0,94	65

Tabla 8: Rango del Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

5.7.Población

La población total de estudio comprendió a los 50 colaboradores de los Cuerpos de Bomberos Saquisilí y Pujilí. En la Tabla N°9 se presenta en detalle el número de miembros con la que se trabajó, correspondiente a cada institución.

Tabla 9: Población de estudio

Áreas	N° de Población	
	Cuerpo de Bomberos de Saquisilí	Cuerpo de Bomberos Pujilí
Administrativa	3	7
Operativa	10	30
Total: 50 Trabajadores		

5.8.Muestra

La muestra representa un subconjunto específico de la población bajo estudio. A pesar de esto, debido al tamaño reducido de la población, se optó por llevar a cabo un estudio tipo censo, encuestando a la totalidad de los trabajadores, que corresponde a 50 empleados de los Cuerpos Bomberiles Pujilí y Saquisilí.

5.9.Planteamiento de las hipótesis

Para la presente investigación se consideran las siguientes hipótesis:

H0= Hipótesis Nula

H0= No existe relación entre la cultura y el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los cuerpos de bomberos del cantón Pujilí, Saquisilí.

H1 = Hipótesis Alternativa

H1= Si existe relación entre la cultura y el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los cuerpos de bomberos del cantón Pujilí, Saquisilí.

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Caracterización de la población sociodemográfica

En la **Tabla 10** se presenta un resumen de los factores demográficos de los participantes en el estudio. El 26% de los colaboradores pertenece al Cuerpo de Bomberos del cantón Saquisilí, mientras que el 74% forma parte del Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Se destaca una participación mayoritaria de sujetos de investigación de género masculino (78%) en comparación con el género femenino (22%).

- Edad: El 68% de los colaboradores se encuentran en un rango de 30 a 39 años.
- Estado civil: Casados el 60% de los colaboradores, y solteros el 18%.
- Niveles de educación: El 52% de los colaboradores cuentan con una educación superior pregrado, y el 34% posee educación técnica.
- Tiempo laboral: Se destaca que el 90% de los colaboradores ha brindado sus servicios en los Cuerpos de Bomberos durante 5 años o más. Este hallazgo sugiere que la percepción de estos colaboradores respecto a la cultura organizacional, comportamiento organizacional y satisfacción laboral es más objetiva y precisa, lo cual añade confiabilidad a los resultados del estudio.

Tabla 10: Caracterización Socio Demográfica

Nombre del Cuerpo de Bomberos	%	Género	%	Edad	%	Estado Civil	%	Estudios	%	Tiempo Laboral	%	Tiempo Laboral	%
Cuerpo de Bomberos de Pujilí	74%	Femenino	22%	Entre 20-29 años	6%	Casado	60%	Primaria	2%	De 0 a 1 año	6%	Unidad Operativa	72%
				Entre 30-39 años	68%	Divorciado	6%	Educación Secundaria	6%	De 1 año a 2	0%	Unidad Financiera	6%
				Entre 40-49 años	10%	Soltero	18%	Educación Técnica/Instituto	34%	De 2 años a 3	2%	Unidad Administrativa	8%
Cuerpo de Bomberos de Saquisilí	28%	Masculino	78%	Entre 50-59 años	12%	Unión de hecho	12%	Educación Superior Pregrado	52%	De 3 años a 4	2%	Unidad de Prevención	8%
				60 o más años	4%	Viudo	4%	Educación Superior Posgrado	6%	De 5 años a más	90%	Unidad de Vinculación	4%
								Doctorado	0%			Comandancia	2%

7.2 Prueba de Normalidad

El cuestionario fue aplicado a 50 encuestados, motivo por el cual se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se obtuvo una significancia mayor 0,05 (ver tabla 10), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa. La distribución de la variable es normal y paramétrica, por lo tanto, se aplica la correlación de Pearson para conocer relación de estas.

Tabla 11: Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura y Comportamiento Organizacional	0,114	50	0,127	0,972	50	0,27
Satisfacción Laboral	0,109	50	0,188	0,948	50	0,029

A través del análisis de los datos recopilados en este estudio, se puede avanzar hacia el diseño y propuestas de estrategias específicas orientadas a la cultura y comportamiento organizacional, con el objetivo de mejorar de manera sustancial la satisfacción laboral de los colaboradores pertenecientes a los Cuerpos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí. Dado que la investigación revela una conexión significativa y positiva entre la cultura y comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, indicando que a medida que se generan

transformaciones positivas en la cultura y el comportamiento organizacional dentro de la institución, se produce un incremento paralelo en los niveles de satisfacción laboral.

Es importante subrayar que esta conexión positiva no solo se evidencia de manera global, sino que también se proyecta hacia las dimensiones específicas de ambas variables analizadas en la investigación. Los cálculos efectuados confirman de manera concluyente la presencia de una correlación positiva en estas dimensiones; no obstante, también se revelan correlaciones negativas entre algunas de ellas, señalando la existencia de áreas que demandan mejoras específicas.

7.3 Análisis de la correlación de pearson

Para el desarrollo de esta investigación se llevó a cabo un análisis detallado de la relación entre la cultura y el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral y sus dimensiones correspondientes.

Para lograrlo este análisis, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. Según Hernández et.al (2018) “el Coeficiente de Correlación de Pearson es una medida estadística que evalúa la relación lineal entre dos variables continuas.” (p.591)

La variable continua según lo expuesto por Carballo & Esperanza (2016) es un tipo de variable en estadística que puede tomar un número infinito de un conjunto de valores. En otras palabras, una variable continua puede tomar cualquier valor dentro de un intervalo dado, y no hay límites precisos entre los valores adyacentes, tales como: medidas de la altura, el peso, la temperatura y el tiempo. Se caracterizan por la posibilidad de fraccionar su escala de medición en partes más pequeñas y, en teoría, tienen un número infinito de posibles valores, (p.149).

En el contexto del proyecto de investigación sobre la cultura y comportamiento organizacional para la satisfacción laboral en los cuerpos bomberiles, este coeficiente permitirá cuantificar la fuerza y dirección de la relación lineal entre las variables de estudio.

Según, lo indicado por Ortega (2022), el coeficiente de correlación puede variar en un rango de valores comprendido entre +1 a -1, en la Tabla N°15 se puede visualizar de mejor manera los resultados obtenidos mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson de las dimensiones de las variables de estudio.

7.3.1. Análisis entre la variable cultura y comportamiento organizacional y satisfacción laboral

Para el desarrollo de esta investigación se llevó a cabo un análisis detallado de la relación entre la cultura y el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral. Para lograrlo, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, que permitió examinar la fuerza y dirección de la conexión entre estos elementos.

Los resultados obtenidos revelan un coeficiente de correlación de 0,639, indicando una correlación significativa y positiva entre la cultura y el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en los Cuerpos Bomberiles. Este descubrimiento sugiere que, a medida que la cultura y el comportamiento organizacional en la institución experimentan mejoras positivas, están consistentemente asociados con un aumento en los niveles de satisfacción laboral entre los miembros del cuerpo de bomberos, como se ilustra en la Tabla N°12.

Tabla 12: Matriz de resultados de la Correlación de Pearson de la variable cultura y comportamiento organizacional con satisfacción laboral.

		Correlación de las variables de estudio	
		Cultura y Comportamiento Organizacional	Satisfacción laboral
Cultura y Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	1	,639**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	50	50
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,639**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	50	50

Dado los resultados alentadores obtenidos en la correlación de las variables, es factible avanzar con la formulación de estrategias para mejorar la satisfacción laboral a través de enfoques relacionados con la cultura y el comportamiento laboral. Este paso se respalda en datos verídicos que confirman una relación positiva entre las dos variables de investigación.

7.4. Comprobación de hipótesis

Con base a los resultados de la correlación de Pearson se acepta la hipótesis alternativa.

7. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE CULTURA Y

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DE

LA SATISFACCIÓN LABORAL

En vista de los hallazgos obtenidos en el análisis de los resultados, se sugiere aplicar las siguientes estrategias de mejora.

7.1.TEMA:

Estrategias de cultura y comportamiento organizacional para la mejora de la satisfacción laboral en los Cuerpos de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.

7.2.OBJETIVO:

Proponer estrategias efectivas de mejora en la cultura y comportamiento organizacional de los cuerpos de bomberos de Saquisilí y Pujilí.

7.3.MATRIZ DE ESTRATEGIAS:

En el contexto de la mejora continua de la satisfacción de los colaboradores de los Cuerpos de Bomberos, se presenta una descripción más detallada de las estrategias relacionadas con la cultura y el comportamiento laboral en la Tabla N°13.

Tabla 13: Estrategias de cultura y comportamiento laboral para la mejora de la satisfacción laboral

Objetivo: Desarrollar estrategias de cultura y comportamiento organizacional que mejore la satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, Saquisilí.

DIMENSIÓN DE CCO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	COSTO REFERENCIAL	NOTA
Colaboración y comunicación efectiva	Políticas de comunicación efectiva.	Fomentar un ambiente de trabajo transparente, colaborativo y eficiente. Optimizar las políticas de comunicación efectiva dentro de la organización, con el fin de	Políticas de comunicación.- La política de comunicación comprende un conjunto de normas y tácticas implementadas con el fin de promover la interacción efectiva entre una entidad, sus colaboradores y audiencias, Bedoya (2023).	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de las políticas actuales • Diseño de directrices claras que establezcan los protocolos y canales de comunicación a seguir. • Evaluar e implementar herramientas tecnológicas que permitan la comunicación interna. • Capacitar a los trabajadores sobre el uso de estas herramientas y sobre la comunicación efectiva. • Monitoreo continuo 	Área de Talento Humano	Se espera que los cuerpos bomberiles experimenten una mejora significativa en la eficacia de la comunicación interna, lo que contribuirá directamente a un ambiente laboral más cohesionado, colaborativo y productivo.	\$40	Estos son costos aproximados y el Cuerpo de Bomberos será el encargado de revisar a detalle el precio.
Sentido de pertenencia y ambiente físicos	Inclusión y Diversidad	Fomentar un entorno de trabajo inclusivo y diverso que promueva la equidad y la igualdad de oportunidades para todos los miembros de	Inclusión.- Es un proceso de garantizar la participación equitativa y activa de todas las personas, independientemente de sus diferencias, en diversos contextos como la	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar políticas que respalden la inclusión y diversidad. • Fomento de un lenguaje inclusivo. • Políticas de reclutamiento inclusivo que 	Comandante y Área de Talento Humano	Se espera que en los cuerpos bomberiles se cree entornos inclusivos y diversos, donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas.	\$10	Estos son costos aproximados para la promoción de eventos inclusivos, sin embargo, los Cuerpos de Bomberos son los encargados de revisar el precio a detalle.

		la organización, reconociendo y valorando la diversidad	sociedad, la educación, el trabajo, entre otros, Acosta (2013). Diversidad.- La diversidad se refiere a la condición en la que los individuos presentan variaciones y disparidades entre sí, Gimeno (1999).	<p>modifiquen los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover eventos y celebraciones que apoyen a la diversidad tales como: la celebración del mes de la historia de la mujer y del orgullo LGBT +. Y eventos para promover el diálogo intercultural y la diversidad como elemento clave para el desarrollo sostenible. 				
Gestión del cambio participativo	Trabajo en equipo	Fortalecer y mejorar la eficiencia del trabajo en equipo en los cuerpos bomberiles.	Trabajo en equipo.- El trabajo en equipo se refiere a la colaboración y coordinación de esfuerzos entre un grupo de personas con el objetivo de alcanzar metas comunes, resolver problemas o realizar actividades de manera conjunta, Torrelles et al. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de las habilidades, roles y responsabilidades individuales de cada miembro del equipo de trabajo. • Impartir capacitaciones de habilidades blandas. • Fomentar una cultura abierta a la retroalimentación constructiva. • Celebrar los logros y reconocimiento individuales y colectivos de los trabajadores. 	Área de Talento Humano	Se espera crear un entorno laboral colaborativo y eficiente, donde cada miembro del equipo se sienta valorado, motivado y comprometido con el logro de los objetivos comunes de la institución.	\$2.000	Estos son costos aproximados para las capacitaciones de habilidades blandas a los trabajadores, sin embargo, el precio fijo de la implementación de esta estrategia debe ser realizado por el Cuerpo de Bomberos.

La matriz de estrategias para "cultura y comportamiento organizacional" exhibe una estructura clara y alineada con el propósito institucional de los Cuerpos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí. Esto facilitará la consecución de una satisfacción laboral óptima, promoviendo así un desempeño eficaz por parte del personal de los grupos bomberiles analizados.

7.4.FASES DE IMPLEMENTACIÓN:

Para llevar a cabo la implementación del proyecto de investigación titulado "cultura y comportamiento organizacional" para la satisfacción laboral: Caso de estudio en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, Saquisilí", se deben seguir cuidadosamente los siguientes pasos.

La socialización de las estrategias de cultura y comportamiento organizacional se desarrollarán de manera conjunta entre el departamento de talento humano de los cuerpos de bomberos y la autora del proyecto.

1. Presentación y Validación del Proyecto:

- Iniciar presentando el proyecto de estrategias de cultura organizacional a los directivos de la Institución, buscando su validación y apoyo.
- Gestionar la aprobación del proyecto y del presupuesto por parte de los comandantes de los respectivos cuerpos bomberiles, asegurando su compromiso con la implementación.
- Aprobación del proyecto de tesis en la carrera.

2. Socialización de Estrategias:

- Comunicar de manera efectiva al personal de los cuerpos bomberiles las estrategias que se implementarán, destacando los beneficios y objetivos del proyecto en conjunto con el departamento de talento humano.
- Fomentar la participación de los trabajadores en el proceso, promoviendo un ambiente de colaboración y comprensión mutua.

3. Delegación y Ejecución:

- Delegar la ejecución de las estrategias a las áreas correspondientes o a profesionales expertos en los componentes específicos mencionados en la matriz del proyecto.
- Establecer un seguimiento constante para asegurar la correcta implementación, abordar posibles desafíos y ajustar las estrategias según sea necesario.

4. Acompañamiento del Proceso:

- Proporcionar apoyo continuo a los equipos encargados de la ejecución, asegurando que cuenten con los recursos necesarios y resolviendo cualquier obstáculo que surja durante el proceso.

5. Establecimiento de Políticas de Control y Acompañamiento:

- Implementar políticas de control que permitan monitorear el avance del proyecto y asegurar la coherencia con los objetivos establecidos.
- Ofrecer acompañamiento a los empleados durante el proceso de cambio cultural, proporcionando recursos de apoyo y capacitación según sea necesario.

6. Evaluación de Satisfacción Laboral:

- Realizar evaluaciones periódicas a los trabajadores para medir la satisfacción laboral y detectar posibles áreas de mejora.
- Utilizar los resultados de las evaluaciones como retroalimentación para ajustar y perfeccionar las estrategias implementadas.

7. Verificación y Evaluación de Resultados:

- Verificar de manera sistemática y objetiva los resultados obtenidos a lo largo del proyecto.
- Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en términos de satisfacción laboral, identificando éxitos y áreas de oportunidad para futuras mejoras.

Este enfoque estructurado permitirá una implementación efectiva y medible del proyecto, asegurando el éxito en la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores de los Cuerpos Bomberiles.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1.CONCLUSIONES:

- Se realizó un análisis teórico para definir conceptualmente las variables que inciden en el proceso investigativo. Se conceptualizó que la cultura y comportamiento organizacional comprenden un conjunto de valores compartidos, creencias y normas que guían las interacciones y decisiones dentro de una empresa. Asimismo, se identificó que la satisfacción laboral se refiere al grado de contentamiento de los colaboradores respecto al entorno laboral. Estas definiciones contribuyeron a la construcción del marco teórico y la generación de estrategias para la propuesta.
- Basándonos en los resultados del análisis de correlación de Pearson entre la cultura, comportamiento y satisfacción laboral en los cuerpos de bomberos del cantón Pujilí, Saquisilí, se observa una correlación positiva media. Esto indica que existe una relación significativa entre estos factores, lo que sugiere que la cultura y el comportamiento organizacional influyen en la satisfacción laboral del personal de bomberos.
- Tras el análisis, se establecieron los componentes a considerar para el desarrollo de estrategias, tales como: colaboración y comunicación efectiva, sentido de pertenencia y ambiente físicos y gestión del cambio participativo. Estos componentes han permitido elaborar estrategias de cultura y comportamiento organizacional con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral.

8.2.RECOMENDACIONES:

- Se sugiere llevar a cabo un estudio más exhaustivo en relación con el tema de la cultura y el comportamiento organizacional, y su correlación con los niveles de satisfacción laboral. Este análisis proporcionará a los colaboradores un mayor entendimiento sobre la relevancia de contar con una cultura y un comportamiento sólidos y efectivos, aspectos que

contribuirán significativamente a la generación de niveles más elevados de satisfacción laboral.

- Se recomienda implementar estrategias de fortalecimiento de la cultura y comportamiento organizacional con el propósito de mejorar la débil cultura presente en los Cuerpos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí, según lo analizado mediante correlación, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Se recomienda implementar las estrategias de cultura y comportamiento organizacional que se diseñaron en con base a los componentes de las variables, los cuales son: Políticas de comunicación efectiva, Inclusión y Diversidad, Trabajo en equipo, las mismas que contribuirán a mejorar la satisfacción laboral del cuerpo de bomberos de Pujilí y Saquisilí.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (Enero de 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Abrevanel, H. (1992). *Cultura organizacional, aspectos teóricos, prácticos y metodológicos*. Bogotá: Legis.
- Acosta, F. (2013). *Inclusión educativa, empeño de la Unidad Gran Colombia*. Colombia: La Crónica del Quindío.
- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. España: ESIC Editorial.
- Aira, M. R. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Dialnet*, X(33), 99-11. doi:1856-1810
- Amiel, J. (2007). Las variables en el método científico. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 73(3), 171-177.
- Anrup, R. (15 de Mayo de 2013). La ciudadanía y su enfoque conceptual. En *Miradas contemporáneas en educación* (Vol. 30, págs. 139-154). Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Arce Castro, B. A., & Martínez Delgado, E. (2007). Modelo de cambio organizacional para la creación de pequeñas y medianas empresas de productos no tradicionales. *Ingeniería Industrial*, 28(3), 25-29.
- Arguedas, I. (2010). Involucramiento de las estudiantes y los estudiantes en el proceso. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(1), 63-78.
- Ávila Silva, D. (15 de Diciembre de 2022). *Papershift*. Recuperado el 7 de Diciembre de 2023, de Condiciones de trabajo y cómo mantener felices a tus trabajadores: <https://www.papershift.com/es/blog/condiciones-de-trabajo>
- Barroso, C., Cepeda, G., & Roldán, J. (2007). Constructos latentes y agregados en la economía de la empresa. *Dialnet*, 979-993.
- Beckhard, R. (1969). *Organization Development: Strategies and Models*. Estados Unidos : Reading: Addison-Wesley.

- Bedoya, A. (8 de Mayo de 2023). Descubre como una política de comunicación efectiva puede marcar la diferencia. *Difusión con causa*, págs. 23-25.
- Carballo , M., & Esperanza, L. (Abril de 2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). (M. P. Guzmán Brito, Ed.) México: TheMcGraw-Hill Companies. doi:978-970-10-6876-2
- Cújar Vertel, A., Ramos Paternina, C. D., Hernández Riaño, H. E., & López Pereira, J. M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350-355. doi:0123-5923
- Díaz Darío, B. A. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589. doi:0214-9915
- Diccionario RAE. (2023). *Diccionario de la lengua Española* . Obtenido de Definición de constructo: <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2023>
- Fernández, E. (2012). Identidad y Personalidad: O como sabes que somos diferentes de los demás. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1-18.
- Gamboa Ruiz, E. J. (4 de Septiembre de 2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*, 12(6), 1-8.
- García Jiménez, E. (2017). *Bienestar Emocional en Educación: Empecemos por los Maestros*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Garnica Cárdenas, W. L., & Mendieta Zambrano, G. G. (Junio de 2023). Estudio de la cultura y clima organizacional al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca. *Scielo*, 1-13.
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (18 de Abril de 2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Negotium*, 6(18), 102-128.
- Gil Hernández , Á. (2010). *Tratado de nutrición* (Segunda ed., Vol. 9). (L. Fontana , Ed.) España: Editorial Médica Panamericana.

- Jimeno , J. (1999). *La construcción del discurso acerca de la diversidad y sus prácticas*. Valencia: Atención a la diversidad.
- Grueso Hinestroza, M. P. (Abril de 2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(36), 79-90.
- Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA, II(3)*, 110-115. doi: 2477-9024
- Guzmán Brito, A. (28 de Enero de 2016). La recepción de la palabra ‘norma’ en el vocabulario de la ciencia jurídica. *persona y derecho* , 74, 5-35.
doi:10.15581/011.75.5-35
- Hagemeister, M., & Rodríguez Castellanos, A. (Agosto de 2019). Knowledge acquisition, training, and the firm's performance: A theoretical model of the role of knowledge integration and knowledge options. *European Research on Management and Business Economics*, 25(2), 48-53.
- Hernández , J., Espinosa , F., E, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., . . . Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-601. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>
- Hitachi Cooling & Heating. (14 de Junio de 2018). *Hitachi Air Conditioning Corporation* . Obtenido de <https://www.hitachiaircon.com/es/noticias/ventilacion-en-el-espacio-de-trabajo-productividad-y-salud#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20es%20la,han%20acumulado%20con%20el%20tiempo.>
- Holistic Mobility Servicie. (13 de Abril de 2023). Promociones. *Holistic Relocation*, págs. 1-6.
- Instituto De Ciencias Hegel. (24 de Junio de 2023). Significado de Norma: Concepto y Aplicaciones. *Hegel Corporation*, 4-6.
- Lavandero, C. (21 de Enero de 2022). En qué consiste el Bienestar emocional. *Canal Salud IMQ*, 8-10.

- Littlewood, H. F., & Alviter Rojas, L. E. (2010). Comportamiento Organizacional Ciudadano o Buen Compañero de Trabajo: Antecedente y Consecuencias. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 2(3), 1-17. doi:2448-6051
- Lopez, S. (2015). *Bienestar Laboral en los trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Lupano, M., & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinarias*, 31(1), 171-188.
- Madero Gómez, S. M. (16 de Octubre de 2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* , 29, 1-18. doi:<http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- maxxiAmérica . (25 de Septiembre de 2019). *MaxxiAmérica Web site* . Obtenido de <https://www.maxxi.com.mx/el-concepto-de-iluminacion/#:~:text=La%20iluminaci%C3%B3n%20por%20su%20significado,u tilizan%20para%20producir%20efectos%20luminosos%20>.
- Mendoza, S. (2020). Comportamiento organizacional, cultura organizacional y teorías del aprendizaje, en función a los siguientes aspectos. *Academia* , 56-59.
- Meretta, J., & Gómez , C. (10 de Enero de 2023). El enfoque al cliente como factor de institucionalización de la calidad, un estudio en distintos tipos de organizaciones. *Revista Internacional de Ingeniería Industrial*, 2(3), 24-32.
- Merino Nuñez, M., & Diaz Jave, A. (2012). El estudio del nivel de Satisfacción Laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios Empresariales*, 132-142.
- Molina Sabando, L. A., Briones Véliz, Ñ., & Arteaga Coello, H. (Diciembre de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, II(4), 498-510. doi:2477-8818
- Navarrete Cazales, Z. (3 de Noviembre de 2014). ¿Otra vez la identidad? Un concepto necesario pero imposible. *Revista mexicana de investigación educativa*, 20(65), 461-479. doi:1405-6666

- Núñez, A., Tobón, S., Arias, D., Serna, J., Rodríguez, M., & Muñoz, Á. (2010). Calidad de vida, salud y factores psicológicos en poblaciones no clínicas de dos municipios colombianos. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(2), 125 - 142.
- Organización Mundial de Salud. (14 de Junio de 2022). Bienestar emocional en el ámbito educativo. *Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes*, 15-18. Recuperado el 6 de Diciembre de 2023
- Ortega, C. (23 de Abril de 2022). *QuestionPro Corporation*. Obtenido de ¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson?: <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Osorio, J. (2015). Hacia un enfoque ciudadano de la calidad educativa. *cecal consejo de educación popular de américa latina y el caribe*, 15-19.
- Pedrosa, S. J. (1 de Junio de 2020). *Ecomipedia Web Site*. (G. Westreicher, Editor) Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Pérez Martínez, A. (Junio de 2009). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46), 183-194. doi:1315-9984
- Pizarro, K., & Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *Journal of Science and Research*, V(1), 903-924.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción Laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *BG Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:146/2809
- Pursell, S. (18 de Septiembre de 2023). *HubSpot*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2023, de <https://blog.hubspot.es/marketing/trabajo-en-equipo>
- Redondo Calvo, V. (2012). *Condiciones Laborales en el mundo empresarial*. España: Universidad de Valladolid.
- Restrepo, C., Respreto, L., & Estrada, S. (Diciembre de 2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia Et Technica*, 7(32), 289-294.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). (J. E. Brito, Trad.) México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-442-098-2
- Robles Acosta, C., Montes Leyva, J., & Rodríguez Granados, A. (Noviembre de 2018). Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas. *Nova scientia*, 10(21), 1-26. doi:10.21640
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cáceres, A. (Junio de 2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25(1), 63-80. doi:1316-0087
- Sánchez Alcaraz Martínez, B. J., & Parra Meroño, M. C. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 8(23), 119-127. doi:1696-5043
- Santos Cesário, F. J., Sánchez Sellero, M. C., Sánchez Sellero, P., & Cruz González, M. M. (23 de Septiembre de 2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. *RAE: Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547. doi:10.1590/S0034-759020140507
- Suárez Guevara, I., Tinajero Jiménez, M., & Jácome Lara, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8.
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de Trabajo en equipo: Definición y Categorización. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344.
- Vega, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias Administrativas y Economía*, 11(22), 347-362.
- Villaruel Guamán, J. C., & Medina, V. E. (18 de Mayo de 2022). La remuneración y su evolución histórica en Ecuador frente a economías de primer mundo. *Sociedad & Tecnología*, 5(51), 184-199. doi:10.51247/st.v5iS1.242
- Zendesk. (20 de Junio de 2023). Gestión del cambio. *Pasos para promoverlo el cambio en las empresas*, págs. 5-8.