



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE
BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA, DURANTE EL
PERÍODO OCTUBRE 2021-FEBRERO 2022

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciada/o en Psicología del Trabajo

AUTORES: CINTHIA ELIZABETH PULLA PAUCAR
JOSÉ RENATO FERNÁNDEZ DE CÓRDOVA AMBROSI

TUTOR: LCDO. GUIDO PAÚL FLORES SISALIMA, MST.

Cuenca - Ecuador
2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Cinthia Elizabeth Pulla Paucar con número de identificación N° 0150384212 y José Renato Fernández de Córdova Ambrosi con número de identificación N°0105230940; manifestamos que:

Somos autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 07 de junio de 2022

Atentamente,



Cinthia Elizabeth Pulla Paucar

0150384212



José Renato Fernández de Córdova Ambrosi

0105230940

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Cinthia Elizabeth Pulla Paucar con documento de identificación N° 0150384212 y José Renato Fernández de Córdova Ambrosi con documento de identificación N° 0105230940, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Práctica de Investigación: “Estudio del clima laboral en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Cuenca, durante el período octubre 2021-febrero 2022”, la cual ha sido desarrollada para optar por el título de: Licenciada/o en Psicología del Trabajo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 07 de junio de 2022

Atentamente,



Cinthia Elizabeth Pulla Paucar

0150384212



José Renato Fernández de Córdova Ambrosi

0105230940

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guido Paúl Flores Sisalima con documento de identificación N° 0103955480, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA, DURANTE EL PERÍODO OCTUBRE 2021-FEBRERO 2022, realizado por Cinthia Elizabeth Pulla Paucar con documento de identificación N° 0150384212 y por José Renato Fernández de Córdova Ambrosi con documento de identificación N° 0105230940, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Práctica de Investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 07 de junio del 2022.

Atentamente,



Lcdo. Guido Paúl Flores Sisalima, Mgt

0103955480

Dedicatoria

A Dios, que siempre supo guiar mis pasos en todo este proceso.

A mi hija Paulina, por todo el apoyo comprensión y cariño que me brindo durante estos años de estudio, tu eres mi más grande inspiración para superarme cada día y hoy llegar a culminar mi carrera.

A mis queridos padres, Patricio y Tania, por los valores, el impulso, la motivación, y la paciencia, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, les dedico y agradezco su esfuerzo, quienes estuvieron apoyándome en cada decisión que tomara.

A mis hermanos Javier y Sebastián por estar siempre presentes, por el apoyo y el amor que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera.

Tu ayuda a sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían. Te lo agradezco muchísimo querido compañero de vida, Paúl.

Cinthia Elizabeth Pulla Paucar

Agradecimientos

Quiero también agradecer a todas las personas que estuvieron presentes apoyándome en todo momento, familia, amigos, gracias por haber fomentado en mi el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A mi Tía Gladys Susana quien dejó este mundo para transformarse en un ángel en mi vida, gracias por cada consejo, que ahora se ve reflejado en este triunfo, porque, aunque la distancia sea grande no me ha dejado sola. Gracias por haber anhelado lo mejor para mi vida.

Agradezco infinitamente a mi director de tesis Mgs. Paúl Flores, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también habernos tenido toda la paciencia para poder guiarnos durante el desarrollo de esta tesis, junto como mi compañero Renato Fernández de Córdova a quien también agradezco por su perseverancia y amistad .

Cinthia Elizabeth Pulla Paucar

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo principalmente a mi hijo Martin ya que ha sido mi inspiración para lograr esta meta, también lo dedico a la memoria de mi hijo Matías quien fue el que motivo a que inicie mis estudios universitarios, así mismo quiero dedicar este trabajo a todas las personas que han formado parte de mi vida universitaria y que han podido confiar en mí.

José Renato Fernández de Córdova

Agradecimiento

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas me brindado durante el proceso de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres quienes me han brindado todo el apoyo y me han enseñado que sin dedicación nada sería posible, también un agradecimiento muy especial a Yagu y Lalita, mis abuelos que siempre han estado a mi lado y a las que quiero con todo mi corazón y son muy importantes en mi vida y que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento al Cuerpo de Bomberos por la apertura y brindarme toda la información necesaria para realizar este trabajo, al Lcdo. Mgst Paúl Flores por darnos la apertura y confiar en nosotros para guiarnos en todo momento.

Para finalizar quiero agradecer a todos quienes estuvieron conmigo en todo momento, que fueron participes de todo este proceso y que de una u otra manera brindaron su ayuda para que nunca desistiera.

José Renato Fernández de Córdova

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado para conocer las causas del clima laboral en el Benemérito cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Cuenca, para lograr este objetivo se aplicó a 156 empleados en una encuesta del clima laboral, misma que está dividida en tres dimensiones enfocadas en el comportamiento organizacional, los cuales son: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema organizacional.

Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la organización.

Abstract

The present work was carried out to know the causes of the work environment in the Meritorious fire Department of the City of Cuenca, to achieve this objective it was applied to 156 employees in a work environment survey, which is divided into three dimensions focused in organizational behavior, which are: individual system, interpersonal system and organizational system.

This study aims to detect strengths and areas of opportunity, in order to be taken into account to carry out improvement processes within the organization.

Palabras Claves

Clima Laboral- Comunicación

Motivación

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1 Contexto institucional | 15 |
| 3. JUSTIFICACIÓN..... | 17 |
| 4. OBJETIVOS: | 18 |
| 4.1 Objetivo general: | 18 |
| 4.2 Objetivos específicos: | 18 |
| 5. MARCO TEÓRICO | 19 |
| 5.1 Clima laboral..... | 19 |
| 5.2 Antecedentes teóricos | 20 |
| 5.3 Clima de tipo autoritario..... | 21 |
| 5.3 Clima de tipo participativo | 21 |
| 5.4 Clima de tipo participativo | 22 |
| 5.5 Clima organizacional | 22 |
| 5.6 Consecuencias del clima | 23 |
| 5.6.1 Repercusiones de un clima tóxico..... | 23 |
| 5.6.2 Satisfacción laboral..... | 25 |
| 5.6.3 Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Organizacional | 26 |
| 5.7 Características del Clima | 28 |
| 5.7.1 DIMENSIONES DEL MODELO EMCO | 29 |
| 5.7.2 Sistema Individual | 29 |
| 5.7.3 Satisfacción laboral | 29 |

| | |
|---|----|
| 5.7.4 Autonomía en el Trabajo | 31 |
| 5.7.4 Sistema Interpersonal | 32 |
| 5.7.5 Relaciones Sociales | 32 |
| 5.7.6 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. | 33 |
| 6.6 Sistema Organizacional | 34 |
| 6.6.2 Beneficios y Recompensas | 34 |
| 6.6.3 Motivación y esfuerzo | 35 |
| 6.6.4 Liderazgo de directivos | 36 |
| 7. MARCO METODOLÓGICO | 37 |
| 7.1 Métodos: | 37 |
| 7.2 Inductivo: | 37 |
| 7.3 Cualitativo: | 37 |
| 7.4 Cuantitativo: | 38 |
| 7.4 Técnicas: | 38 |
| 7.5 Encuesta: | 39 |
| 7.6 Entrevista: | 41 |
| 7.7 POBLACIÓN | 42 |
| 7.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 43 |
| 7.8.1 DIAGNÓSTICO | 43 |
| 7.8.2 Análisis e interpretación de la información | 43 |
| 8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN | 61 |
| Sistema individual | 62 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Sistema interpersonal | 64 |
| Sistema organizacional | 67 |
| 9 CONCLUSIONES: | 71 |
| 10 RECOMENDACIONES | 72 |
| 11 REFERENCIAS | 74 |

Tabla de gráficos

| | |
|--|-----------|
| Grafico 1. Opciones de respuestas..... | 44 |
| Grafico 2. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades..... | 44 |
| Grafico 3. Los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo..... | 45 |
| Grafico 4. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades..... | 45 |
| Grafico 5. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades..... | 46 |
| Gráfico 6. Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades..... | 46 |
| Grafico 7. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades..... | 47 |
| Gráfico 8. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades..... | 47 |
| Grafico 9. Los trabajadores se llevan bien entre ellos..... | 48 |
| Gráfico 10. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores..... | 48 |
| Gráfico 11. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema..... | 49 |
| Gráfico 12. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo..... | 50 |
| Gráfico 13. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo..... | 50 |
| Gráfico 14. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales..... | 51 |
| Gráfico 15. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable..... | 51 |
| Gráfico 16. El director trata a su personal de la manera más humana posible..... | 52 |

| | |
|---|-----------|
| Gráfico 17. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto. | 52 |
| Gráfico 18. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades. | 53 |
| Gráfico 19. El jefe trata con indiferencia a su personal. | 53 |
| Gráfico 20. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada. | 54 |
| Gráfico 21. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades. | 55 |
| Gráfico 22. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo. | 55 |
| Gráfico 23. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño. | 56 |
| Gráfico 24. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores | 56 |
| Gráfico 25. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo. | 57 |
| Gráfico 26. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas. | 58 |
| Gráfico 27. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo. | 58 |
| Gráfico 28. El jefe mantiene una actividad abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo. | 59 |
| Gráfico 29. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de tareas. | 60 |
| Gráfico 30. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización. | 60 |

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima Laboral es un factor muy importante que diferencia a las empresas de las demás, las hace mejores que la competencia por lo que plantean estrategias y políticas que generen un buen clima laboral, permitiendo que el trabajador desarrolle competencias, habilidades, adquiere conocimientos y tiene mejores relaciones interpersonales que contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Dentro de la institución bomberil no se han realizado estudios de clima laboral los que limita la generación de propuestas de intervención adecuadas, las mismas que converjan con los requerimientos institucionales.

Al tener un excelente clima laboral dentro de una organización esta permite crear ambientes de trabajo satisfactorios, generando así actitudes positivas en los trabajadores lo cual produce resultados positivos en el desempeño de cada trabajador en relación al cumplimiento de sus funciones, tareas y responsabilidades. El clima laboral influye directamente en el comportamiento, actitud y rendimiento de las personas, pues en su lugar de trabajo permanece gran parte de su vida. Al tener una persona satisfecha y motivada en la institución, se responsabilizará de su trabajo que será más productivo y eficiente; por lo tanto, se puede concluir que el clima laboral es un elemento categórico en la competitividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones.

1.1 Contexto institucional

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, como antecedente de su creación, tiene el incendio estructural de magnitud registrado la noche 21 de agosto de

1945, que destruyó edificios y casas, ubicadas en las calles Padre Aguirre y Presidente Córdova y que cobró la vida de Julio César Sánchez Orellana.

Ante los sucesos ocurridos, surge la necesidad urgente de conformar un Cuerpo de Bomberos, iniciativa que tuvo la Cámara de Comercio de Cuenca y que fue acogida de inmediato. Entonces se formaron varias comisiones, una de ellas conformadas por comerciantes azuayos que se preocuparon en recolectar los fondos, mientras que, las autoridades de la provincia del Azuay de esa época, realizaron importantes gestiones ante el Gobierno Nacional, para la consolidación del Cuerpo de Bomberos de Cuenca.

La Fundación se efectuó en el salón de sesiones del I. Consejo y el acto de inauguración tuvo lugar el día 12 de octubre de 1945.

En la actualidad, son una institución sólida, con una total de 338 bomberos al servicio de la comunidad, con nueve estaciones ubicadas en diferentes sectores de Cuenca y una Escuela de Bomberos que se ha convertido en un referente de formación de profesionales a nivel nacional.

1.2 Misión

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, enfocado en el cumplimiento de los principios fundamentales del Buen Vivir, para beneficio de la seguridad del cantón Cuenca y de la Sociedad en general, será la Institución conformada por el personal de más alta capacitación y entrenamiento, contará con el equipamiento y herramientas de última tecnología, para el cumplimiento eficiente de sus principales objetivos en la prevención, combate de incendios y desastres naturales o antrópicos, servicio a la colectividad y búsqueda permanente de la excelencia en su labor diaria.

2. Visión

Ser la Institución líder, con la máxima efectividad y eficacia en la prevención, atención de emergencias o desastres de su incumbencia, con el mejoramiento continuo de los equipos y el desarrollo técnico profesional, económico y social de todo su personal, tanto hombres como mujeres que conforman la Institución para alcanzar máximos niveles de ejecución y operación.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación está encaminado a identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca.

La importancia que tiene este tema es para conocer más a fondo el estado actual del clima laboral dentro de la institución bomberil, de una u otra manera este factor es importante para que exista un correcto convivir del personal remunerado y a su vez puedan trabajar de manera correcta y se puedan desenvolver de manera adecuada al momento de acudir a emergencias y más aun sabiendo que este llega a convivir o a permanecer dentro de las estaciones o cuarteles durante largas jornadas, siendo el horario de 24 horas de trabajo y 48 horas de descanso, si se parte desde el horario de trabajo estaría claro que el clima laboral debe ser el adecuado.

El proyecto investigativo se realizará con datos del período 2021-2022, para obtener conclusiones que sirvan para el personal remunerado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, así como también para sus altos mandos para un mejor desempeño en sus funciones, encaminadas al desarrollo de la calidad del servicio, en beneficio de mejorar el clima laboral.

Los beneficios no solo se enfocan en los empleados operativos de la institución, sino que también en los efectos favorables sobre la ciudadanía y las autoridades.

El estudio finalmente llega a conclusiones que deben ser interpretadas desde el ámbito académico de la UPS, así como sugerencias que deben ser atendidas desde el ámbito institucional del Cuerpo de Bomberos de Cuenca, mismas que permitirán que la entidad logre sus objetivos y metas, además pueda desarrollar estrategias para mejorar el clima laboral, ya que es uno de los ejes fundamentales en torno al desempeño.

4. OBJETIVOS:

4.1 Objetivo general:

Identificar el clima laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca.

4.2 Objetivos específicos:

- Diseñar un instrumento para el levantamiento de la información referente sobre el clima laboral en base de las dimensiones del Modelo EMCO.
- Identificar las características del clima laboral en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca.
- Identificar aspectos que aportan positivamente a un buen clima laboral
- Generar recomendaciones que fortalezcan el clima laboral en la institución.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Clima laboral

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza sin agotar muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (Gan y Trigine, 2006, p. 275)

Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿falta motivación?, ¿no podemos retener a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales...? Por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (Gan y Trigine, 2006, p.276)

5.2 Antecedentes teóricos

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienza a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White en 1939 quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaran en cada caso.

Posteriormente, Morse y Reimer publicaron un estudio realizado en cuatro Divisiones de una gran compañía, que analizaba la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, detectando que en los casos de no participación se producía una significativa disminución de la lealtad, interés y compromiso con el desarrollo del trabajo por parte de los empleados. Likert en 1976 propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones:

Clima de tipo autoritario: Sistema I-Autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección. Es la alta dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone a la organización. Los empleados trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

5.3 Clima de tipo autoritario

Sistema II-Autoritarismo paternalista: la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

5.3 Clima de tipo participativo

Sistema II-Consultivo: La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero también se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasiones y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores: se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

5.4 Clima de tipo participativo

Sistema IV-Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por la mejora de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica. (Bordas, 2016, pp.22-23)

5.5 Clima organizacional

Desde la perspectiva fenomenológica el concepto de clima organizacional se entiende como una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional común a los miembros. El individuo interpreta los acontecimientos para hacerlos comprensibles y crea un “mapa cognitivo” que le ayuda a situar o localizar lo que ve y oye, dotándole de significado. Al interactuar los miembros de la organización entre si se produce un intercambio de experiencias y apreciaciones, y los mapas cognitivos personales se comparan y son modificados, dando lugar a formas comunes de percibir y de interpretar lo que ocurre dentro de la organización. De acuerdo con esta aproximación teórica, el clima

organizacional consiste en apercpciones comunes que se desarrollan a lo largo del tiempo y de las situaciones. (Ekvall, 2003, p.8)

5.6 Consecuencias del clima

El clima afecta a los procesos organizacionales y psicológicos como comunicación, toma de decisión, solución de problemas, tratamiento de los conflictos, aprendizaje y motivación y por tanto influye en la eficiencia y productividad de la organización, en su habilidad para innovar y en la satisfacción laboral y el bienestar de que gozan sus miembros. El clima afecta como un todo al miembro de la organización a través de la atmósfera psicológica general, que es relativamente estable en el tiempo. No son acontecimientos aislados los que producen una influencia prolongada en el comportamiento y sentimientos; es la exposición diaria a una atmósfera psicológica particular. Podemos hacer una comparación meteorológica: en vacaciones un día nublado origina quejas, pero no incide en los efectos positivos para nuestros cuerpos y mente de otro día soleado. Por su efecto prolongado el concepto de clima es de interés e importancia para comprender la vida organizacional. (Ekvall, 2003, p.18)

5.6.1 Repercusiones de un clima tóxico

Aunque fácilmente imaginables las consecuencias que pueden derivarse de un *clima tóxico*, recaen sobre tres protagonistas: el individuo, el grupo y la organización.

En cuanto al individuo, el impacto psicológico puede ir desde la lógica insatisfacción y ausencia de motivación, al burnout como cristalización de un ciclo larvado en el tiempo.

En otros casos, cuando la situación es de una mayor intensidad y las circunstancias parecen quedar fuera de control, es cuando pueden aflorar cuadros psicóticos y desórdenes mentales más severos como la esquizofrenia, paranoia o la depresión. En estos escenarios es donde formal o informalmente se puede “invitar” a la exclusión del individuo en su actividad profesional, aunque, mientras tanto, el desgaste se haya extendido durante un largo tiempo y el sujeto haya contribuido quizás sin saberlo a degradar el *clima* de la organización en la que trabaja.

Desde el punto de vista del grupo las repercusiones también se hacen evidentes cuando comienzan a generarse situaciones donde las autojustificaciones, el victimismo, la holganza, la desconfianza y la dejación de funciones —también, en ocasiones, la falta de respeto como sublimación de todo lo anterior— distinguen el comportamiento del grupo y, en consecuencia, una pérdida de productividad y, sobre todo, una ruptura del espíritu de trabajo en equipo, verdadera base sobre la que se cimenta el desarrollo personal y profesional de las personas.

En este contexto la organización como elemento envolvente del equipo de trabajo y de las personas, es el lugar donde parece producirse un “efecto invernadero” que no hace sino elevar la temperatura hasta casi convertir el espacio de trabajo en una “caldera a presión”. En cualquier sentido, de arriba hacia abajo o viceversa, lo cierto es que el “alineamiento tóxico” finalmente provoca un clima insano que no sólo afecta a la propia estructura organizativa, sino, además, a su supervivencia del grupo e individuo, en un entorno cada vez más agresivo y cambiante, donde la capacidad para asimilar los cambios hay que hacerlos de un modo casi instantáneo. (Olaz, 2013, p.20)

5.6.2 Satisfacción laboral

Se puede enunciar muchos cambios significativos en el trabajador, siempre que se tenga en cuenta qué necesidades requiere cada colaborador en su puesto de trabajo, como se siente en relación con sus compañeros y jefes, así como realizar un seguimiento de su vida familiar y social, interacción que motivará al trabajador a superarse en la consecución de logros para la empresa y satisfacer las necesidades que pueda tener él.

Para establecer mejoras no solo en la producción de la compañía sino en todos los ámbitos que se pueda imaginar, es necesario comenzar indicando qué factores inciden en la consecución de objetivos y metas, mismas que, por lo general, están amparadas en una planeación estratégica que apunte a 5 o 10 años como mínimo. Para esto se tomará como primer factor al empleador, quien con su capital e ideales establecerá la identidad y cultura de la empresa e incluso el tipo de liderazgo que adopte la institución; estos modelos de conducta son aceptados y tomados en consideración por los empleados en la mayoría de las ocasiones.

Por otro lado, para llegar a producir y generar divisas, es necesario invertir y el capital invertido derivarlo en ganancias, por lo visto el dueño o accionistas de la empresa siempre velan por generar recursos que les ayude a seguir en el mercado, con el único fin de retorno de capital y acumular ganancias, otros en cambio mirarán más allá de sólo acumular dinero, sino que invertirán en maquinarias nuevas, de fácil manejo y sofisticadas, que mejoren la producción. Otros en cambio capacitarán y harán programas de formación para sus empleados, ya que son ellos los que ayudarán a mejorar y elevar los índices de rentabilidad, por lo cual es este el factor clave para el éxito de una organización.

El segundo factor está influenciado por los empleados, quienes con su esfuerzo, empeño y dedicación lograrán que esos ideales se hagan realidad, estimulando la

consecución de las tareas encomendadas, como se sabe el individuo está motivado por sus intereses y expectativa, por lo tanto se dice que el primer filtro en toda empresa es verificar que el futuro miembro de ésta tenga los mismos intereses que los que trabajan en la empresa, sean agresivos en el mercado de ventas, responsables y honestas en el área financiera y contable, disciplinados en el área de bodega y almacén, por dar algunos ejemplos. El futuro empleado para ingresar a la organización tendrá que contar con algunas de las características de la cultura y estar motivado en la consecución de logros y objetivos que se trace la institución. (Bonilla y Bonilla, 2016, p.29)

5.6.3 Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Organizacional

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de

sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación, se describen los más implementados en el contexto colombiano.

Según Brunet (1987) el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito.

Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja. Para efectos de medición, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenecen las personas encuestadas y el total de la empresa, pues la información referente al clima percibido individualmente no tiene utilidad. La información que se obtiene mediante la aplicación de la encuesta debe ser de calidad y hay que tener presente la relevancia de su confiabilidad; por ello es importante considerar la forma como se aplica.

Para Brunet (1987) la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas: Una evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos). Un análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales).

Según Brunet (1987), la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por tener ciertas dimensiones comunes, a saber: el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, el grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de la organización, el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores. (García, 2009, pp.48-49)

5.7 Características del Clima

Es una configuración particular de variables situacionales en un período acotado de tiempo. Tiene una connotación de continuidad, pero no de permanencia como la cultura. El clima y la cultura tienen fuerte interdependencia, pero el clima es situacional. O sea que se da ante la presentación de cierto cruce de variables que lo estructuran.

El clima puede mejorar después de una intervención bien hecha. Está determinado por características personales del personal y por realidades de gestión, físico ambientales y sociales de la organización. Podemos considerar entre sus condicionantes:

- Políticas de la dirección
- Estilos de liderazgo
- Formas de comunicación interna
- Factores físico-ambientales
- Estructura y procesos de trabajo
- Procesos vinculados directamente a la gestión de los recursos humanos
- Grado de centralización y de posibilidades de participación
- Tamaño de la organización

Según Kurt Lewin el comportamiento de un individuo en el trabajo debe considerarse como una fórmula que es función de la persona implicada y de su entorno: $\text{Comportamiento} = f(\text{Persona}, \text{Entorno})$.

De acuerdo con ello el comportamiento del conjunto o sea el comportamiento organizacional sería resultado del producto del comportamiento de las personas en situación de trabajo y el aporte de su entorno, no como sumatoria sino como sinergia, para el logro de sus objetivos. A la función de Lewin, deberíamos agregarle los grupos de trabajo por la influencia que ejercen en el comportamiento del conjunto y de cada integrante.

Cuando hablamos de las personas, nos estamos refiriendo a las percepciones de los trabajadores que se diferencian unas de otras de acuerdo a su formación, experiencia, personalidad, puesto de trabajo, etc. y a cómo ven el medio ambiente de trabajo interno como la estructura, los procedimientos, la situación física del lugar de trabajo, los estilos de liderazgo, el proceso decisorio, etc.

La organización aporta los entornos sociales y físicos que también tienen particularidades propias. Esto, más lo expresado en el párrafo anterior, puede dar como resultado la existencia de climas organizacionales diferentes en los distintos sectores de trabajo dentro de una misma organización. (González y González, 2010, pp.4-5)

5.7.1 DIMENSIONES DEL MODELO EMCO

5.7.2 Sistema Individual

5.7.3 Satisfacción laboral

Moré, Carmenate y Junco (como se citó en Abrajan, Contreras y Montoya, 2009) piensan que es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano. (p.108)

Según Spector (2002, citado por Peña Cárdenas, Olloqui López, y Aguilar Fraire, 2013), la satisfacción laboral conlleva importantes aspectos que se vinculan con los empleados y las organizaciones, estas van desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. De este modo, en la investigación, estamos indagando en la dependencia que pueden tener las relaciones sociales dentro del entorno del colaborador (en la empresa), vs la satisfacción laboral que pueden llegar o no a producir.

Robins (2009, 79) califica a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca del mismo, en tanto que un colaborador insatisfecho los tiene negativos.

De acuerdo con los conceptos anteriores, podemos definir la satisfacción laboral como el grado de felicidad y bienestar que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus pensamientos, percepciones y las evaluaciones constantes que realiza a su ambiente de trabajo, situaciones que pueden influenciar en el comportamiento, así como sus actitudes hacia sus compañeros y la organización.

La satisfacción laboral no solo depende de los niveles salariales si no de como de significado el trabajador a sus labores diarias entonces podemos decir que el trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona o puede ser todo lo contrario.

Cuando hablamos de satisfacción nos podemos referir a un estado de bienestar y armonía con todo lo que les rodea, a esto le podemos incluir las metas personales y laborales.

5.7.4 Autonomía en el Trabajo

Se aprecia la posibilidad que existe de complementar los intereses de desarrollo personal de los sujetos con el trabajo, en tanto aspectos como la ya mencionada flexibilidad horaria permite realizar otras labores de interés, u otros como la injerencia en la toma de decisiones, permiten enfrentarse constantemente a nuevos desafíos que impulsan procesos de aprendizajes novedosos y atractivos. Y, por último, algunos casos manifiestan un grado de satisfacción importante en relación con los resultados económicos de este tipo de trabajo, en la medida que consideran son mejores a los obtenidos en el trabajo dependiente. (Chamorro, 2006, p.26).

La autonomía laboral se define como la capacidad que tienen todos los empleados para controlar aspectos de sus situación laboral , es la facilidad de dar forma al entorno de trabajo de una manera en la que los empleados puedan rendir a los máximo y así poder fomentar la participación de todos los trabajadores remunerados, cuando un empleado es libre de ejercer sus funciones es más creativo y eficiente, por ende contribuye al aumento de productividad al desarrollo organizacional y un mejor ambiente laboral

5.7.4 Sistema Interpersonal.

5.7.5 Relaciones Sociales

Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe de la una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo (Patlàn, 2013, p.134).

Según Ayala (s.f.), las relaciones laborales son el eje de la actuación e interacción de los participantes sociales por ejemplo los trabajadores y empleadores. De la calidad de la interlocución en el proceso participativo dependerá la efectiva relación y reciprocidad de los participantes. Las relaciones sociales en el trabajo forman parte de uno de los niveles que propone Abraham Maslow (1943, citado por McLeod, 2014), en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, es el piso de las necesidades sociales o de afiliación; e indica que el hecho de ser una de las necesidades de déficit puede llegar a influir en su camino hacia la autorrealización. Por ende, el hecho de no tener una de las necesidades satisfechas puede influir en el comportamiento de la persona. Por otro lado, McClelland (1989), sostuvo que la motivación en las personas viene de tres tipos de necesidades básicas. La primera es la necesidad de logro, que se refiere al esfuerzo que hace el individuo por sobresalir, el intenso deseo de éxito e igualmente intenso temor al fracaso. La segunda necesidad es la de poder, donde explica que existe la necesidad de conseguir que las personas que se encuentran en su entorno tengan comportamientos de su agrado, además de sentir la necesidad de ejercer influencia y control sobre sus pares. Por último, y la que vamos a estudiar a lo largo de la investigación, es la necesidad de afiliación, en la que se refiere al deseo de poder relacionarse con las demás personas de su entorno, las personas con alto grado de necesidad de afiliación suelen disfrutar

considerablemente que los demás les tengan estimación y tienden a evitar ser rechazados por sus pares o grupos sociales.

En base a lo descrito sobre las relaciones sociales podemos decir que el trabajador necesita relacionarse con pares, supervisores, o jefes inmediatos para poder satisfacer su necesidad de afiliación social o relación aunque por otro lado relacionarse socialmente no le garantiza a la persona que la relación en si sea satisfactoria, por otro lado la persona estará satisfecha cuando esa relación social sea positiva para la persona, es decir le aporte algo o se sienta bien, pero cuando la relación sea negativa constituirá una fuente de estrés o presión.

5.7.6 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.

Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo (Patlàn, 2013, p.134).

¿Qué tan importante es que exista unión y apoyo entre compañeros? Es una pregunta que tal vez muchos se hacen al estar dentro de una organización, esta interrogante se la hacen muchos directivos y trabajadores. En este trabajo investigativo lo que se pretende es conocer si los trabajadores dentro de la institución saben la importancia de tener alguien en quien confiar al momento de realizar sus actividades diarias, algo muy importante de una buena relación laboral es que exista respeto entre los trabajadores y que no existan prejuicios y estereotipos, de igual manera dar a conocer que la competencia en las actividad que realizan no lleva a ningún lado y que el trabajo en equipo, el

compromiso y la unión son el camino al éxito o por decirlo de otra manera el trabajo se convertirá en un entorno positivo y agradable generando así resultados positivos.

6.6 Sistema Organizacional

6.6.1 Consideración de directivos

Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible (Patlàn, 2013, p.134)

Sobre todas las cosas lo que debe primar es el respeto, es por eso que la consideración de los directivos hacia los trabajadores debe ser fundamental por el mismo de que esto generara confianza. Los directivos deben estar prestos a escuchar a sus trabajadores, permitir que expresen ideas o aporten para bien, un jefe autoritario o que abusa de su poder o su rango, siempre será tildado de mal jefe. Con este trabajo investigativo lograremos percibir cual es el pensar de los trabajadores con respecto a sus superiores, si bien es cierto la ser una institución jerarquizada debe existir rangos entre todos, pero como se mencionó en un inicio jamás debe faltar el respeto entre todos.

6.6.2 Beneficios y Recompensas

Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado. (Patlàn, 2013, p.135)

Si tenemos a un trabajador motivado vamos a tener buenos resultados dentro de cualquier tipo de organización, sea cual sea el giro de negocio, que logramos al tener trabajadores motivados, pues obtenemos muchas cosas como disminución de estrés, disminución de ausentismo, mejor ambiente laboral, estos resultados los obtenemos únicamente incentivando al personal. Dentro de toda institución debe existir un plan o programa de incentivos y recompensas para el personal por parte de los directivos.

6.6.3 Motivación y esfuerzo

Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo. (Patlàn, 2013, p.135)

Hemos hablado de los incentivos, de la unión o trabajo en equipo y ahora tocamos el tema de la motivación y el esfuerzo y nos podemos dar cuenta que todos van de la mano o para que funcione adecuadamente uno se necesita de otro. Toda organización necesita que sus trabajadores se sientan comprometidos con las actividades que realizan o en otras palabras que el trabajador se ponga la camiseta, pero como lograrlo, pues simplemente se requiere que dentro de la organización o institución exista un buen ambiente laboral, que los directivos sepan escuchar a sus colaboradores, al tener un trabajador motivado aumenta la sensación de permanencia a la organización, una organización que trate de salir adelante sin importar el bienestar de su personal jamás alcanzara sus objetivos es por eso que al tener gente motivada comprometida con su trabajo, las metas institucionales se obtendrán inmediatamente.

6.6.4 Liderazgo de directivos

Es la influencia directa y muy fuerte en la cultura, potenciando unas conductas y eliminando otras y en el clima de la organización, percepciones sobre reconocimiento, comunicación, orgullo de pertenencia, flexibilidad organizativa y por tanto tienen un impacto directo en los resultados y pueden explicar en gran medida las causas de que unas empresas tengan éxito a largo plazo mientras que otras simplemente se mantengan o desaparezcan del mercado. (Payeras, 2004, p.101)

El papel de líder dentro de una organización es fundamental ya que de esto dependerá el rumbo de la misma. Los directivos deben tener claro cuáles son los objetivos de la empresa y siempre pensar a futuro o tener una visión clara de a donde quieren llegar, de igual manera estos deben ser empáticos es decir ponerse en los zapatos de los demás entender cómo se mueve la empresa y que tan difícil es realizar ciertas actividades. Dentro de la institución a investigar creeríamos que el liderazgo de los directivos es muy importante ya que los mismos deben estar en capacidad de formar equipos y saber cuáles son las personas más idóneas para realizar ciertas actividades, de igual manera ser dinámicos o no tener visión de túnel, es decir ser capaz de saber cómo solucionar el problema con la rapidez que lo amerite.

7. MARCO METODOLÓGICO

En el marco metodológico se realiza una presentación de los procedimientos realizados para levantar información de campo y analizar esta información. Para lo cual, se desglosa el enfoque, el diseño de investigación, las técnicas, los instrumentos, los participantes, así como los procedimientos de recolección de información y análisis, para lo que será necesario mencionar la definición de aspectos asociados al diseño y tipo de investigación, tales como, la población, las habilidades utilizadas para la recolección, análisis y tabulación de la información.

7.1 Métodos:

7.2 Inductivo:

Se realizará un estudio individual que nos permitirá sacar conclusiones de los hechos que producen un buen o mal clima laboral dentro de la institución bomberil.

El método inductivo consiste en la generalización de hechos, practicas situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigador o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado. (Tena,A., Rivas,R. 2007 p.29)

7.3 Cualitativo:

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar, se cualificará y cuantificara el fenómeno que se está estudiando, según la percepción del personal operativo que son quienes están dentro de la situación estudiada.

Con el término “investigación cualitativa” entendemos cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como al funcionamiento organizacional, los movimientos sociales los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones. (Strauss, A. Corbin, J. 2002. p.12)

7.4 Cuantitativo:

Busca medir un fenómeno, cuantificar, expresar en cifras, los parámetros estudiados en una población. Se trata de pedirle a la población estudiada que den su opinión de manera estructurada para poder generar datos concretos y confiables.

El método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2006. p.57)

7.4 Técnicas:

En el trabajo del diagnóstico del clima laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca se aplicarán las siguientes técnicas:

7.5 Encuesta:

Técnica que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, mediante preguntas sobre el proyecto investigativo para obtener información la cual nos ayudara a realizar nuestra investigación con mejores resultados. Se aplicarán las encuestas al personal operativo.

Se utilizará la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) constituida por Gómez y Vicario, la misma que mide el nivel de percepción del entorno laboral. Esta escala está compuesta por ocho factores integrados en tres subsistemas (individual, interpersonal y grupal, la escala validada se conforma de 29 reactivos, con opciones de respuesta tipo Likert de 5 puntos: 1=nunca; 5=siempre. (Uribe, 2015, p.67)

**ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS
DE LA CIUDAD DE CUENCA, DURANTE EL PERIODO OCTUBRE-FEBRERO DEL 2021-2022**

En el siguiente cuestionario usted podrá encontrar 29 preguntas, mismas que podrá responder con cinco opciones: 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre.

Por favor responda este cuestionario con mucha sinceridad.

| REACTIVOS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades. | | | | | |
| 2. Los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo. | | | | | |
| 3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades. | | | | | |
| 4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades. * | | | | | |
| 5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades. | | | | | |
| 6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades. | | | | | |
| 7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades. | | | | | |
| 8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos. | | | | | |
| 9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores. | | | | | |
| 10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema. | | | | | |
| 11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo. | | | | | |
| 12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo. | | | | | |
| 13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales. | | | | | |
| 14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable. | | | | | |
| 15. El director trata a su personal de la manera más humana posible. | | | | | |
| 16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto. | | | | | |
| 17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades. | | | | | |
| 18. El jefe trata con indiferencia a su personal. * | | | | | |
| 19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada. * | | | | | |
| 20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades. | | | | | |
| 21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo. | | | | | |
| 22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño. | | | | | |
| 23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores. | | | | | |
| 24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo. | | | | | |
| 25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas. | | | | | |
| 26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo. | | | | | |
| 27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo. | | | | | |
| 28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas. | | | | | |
| 29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización. | | | | | |

RECUERDE QUE LOS RESULTADOS UNICAMENTE SERAN USADOS CON FINES ACADEMICOS

GRACIAS

7.6 Entrevista:

Técnica que consiste en la recolección de datos, la misma será utilizada para la investigación, permitiendo la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador.

| | |
|---|----------------------------|
| ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA, DURANTE EL PERIODO OCTUBRE-FEBRERO DEL 2021-2022 | |
| Nombre del entrevistado: | |
| Fecha de encuesta: | Numero de estación: |
| Cuál cree usted que sea la causa que prevalece para la falta de compañerismo en la institución. (Pregunta 9) | |
| | |
| Cuando existe alguna situación de conflicto entre compañeros cuales son los comportamientos o la forma de actuar entre los mismos (Pregunta 13) | |
| | |
| Como considera usted que debe ser el trato de superiores hacia trabajadores y de no existir respeto, cual debería ser el accionar (Pregunta 16) | |
| | |
| Cuales cree usted que deberían ser los incentivos que se deben dar para que los trabajadores realicen mejor las actividades. (Pregunta 20) | |
| | |
| Haciendo énfasis en los objetivos institucionales, ¿por qué cree usted que al jefe se le dificulta hacer cumplir los mismos al personal? (Pregunta 29) | |
| | |
| RECUERDE QUE LOS RESULTADOS UNICAMENTE SERAN USADOS CON FINES ACADEMICOS | |

7.7 POBLACIÓN

Para el desarrollo del trabajo denominado diagnóstico del Clima Laboral, la población se realizará en el personal operativo remunerado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca, siendo un total de 153.

7.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | MES | | | | |
|---------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|
| | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero |
| Diseño del proyecto | X | | | | |
| Planteamiento | X | | | | |
| Justificación | X | | | | |
| Marco teórico | | X | | | |
| Marco metodológico | | | X | | |
| Aplicación de encuestas | | | | X | |
| Tabular y analizar los datos | | | | X | |
| Generar recomendaciones | | | | | X |
| Elaboración del documento final | | | | | X |

7.8.1 DIAGNÓSTICO

7.8.2 Análisis e interpretación de la información

A continuación, se expone los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal operativo del cuerpo de bomberos.



Grafico 1.
Opciones de respuestas.

Pregunta 1

Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.

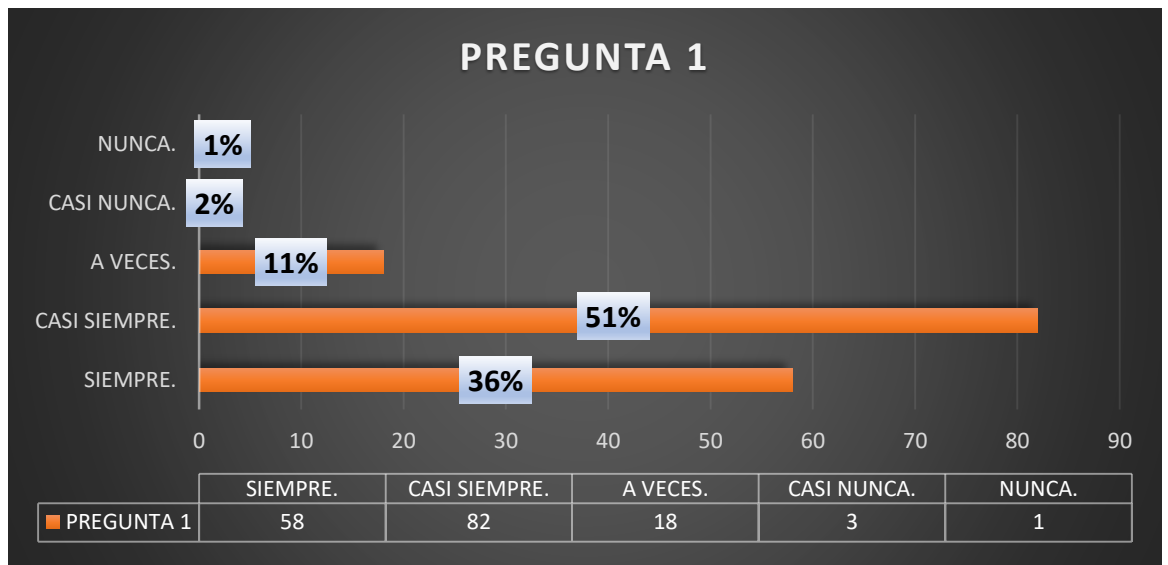


Grafico 2. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 2

Los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo.

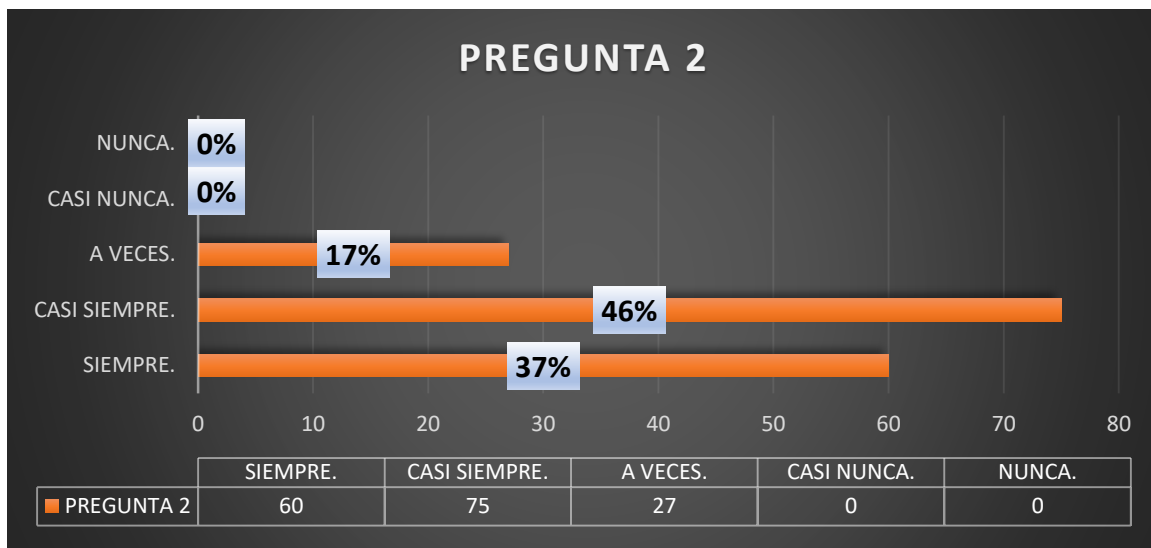


Grafico 3. Los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 3

Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.

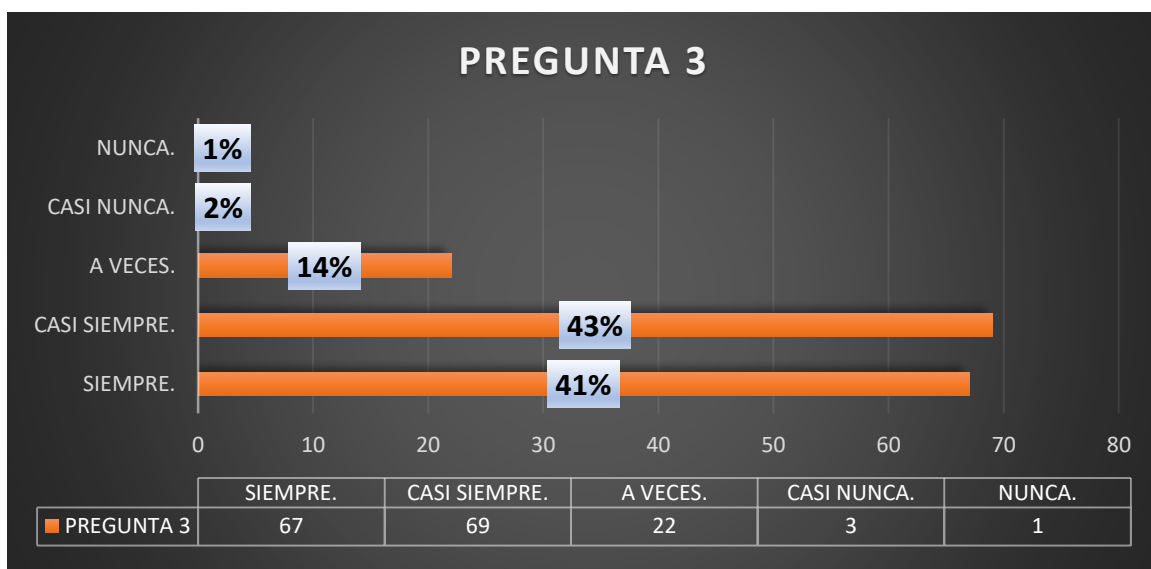


Grafico 4. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 4

Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.

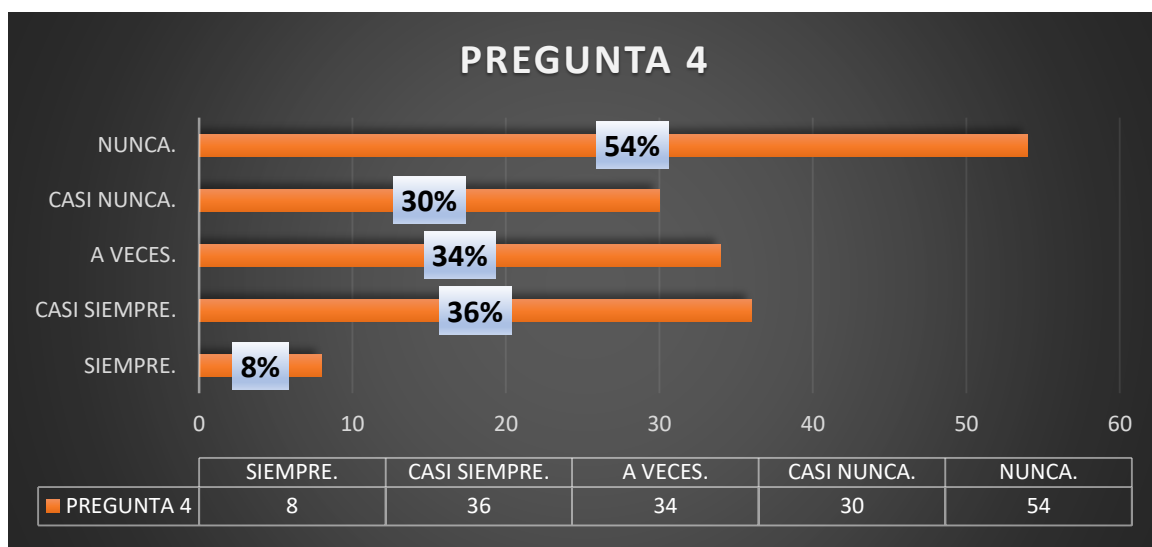


Grafico 5. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 5

Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades.

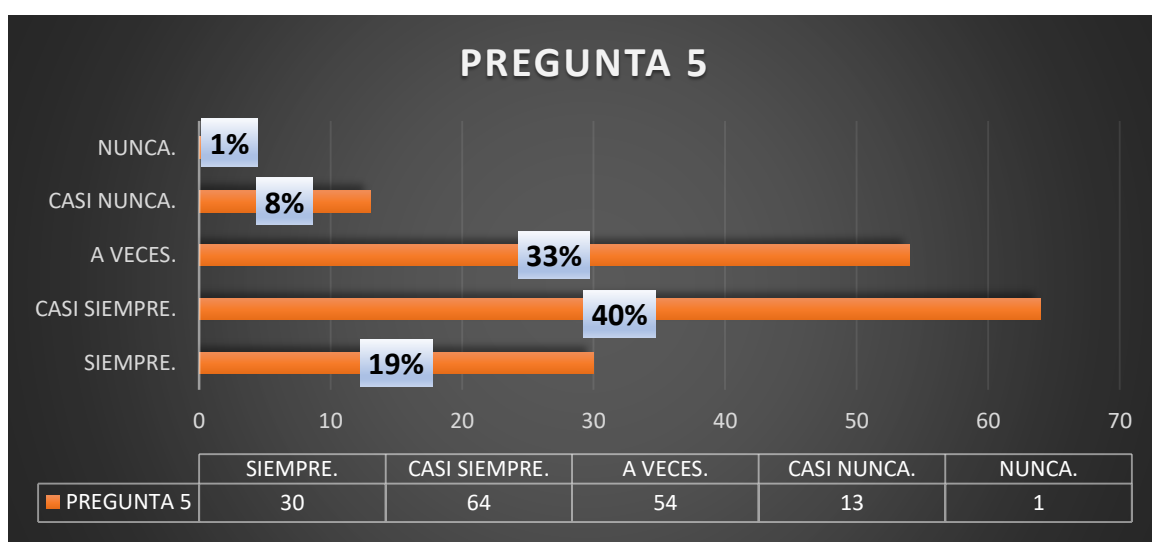


Gráfico 6. Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 6

Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.

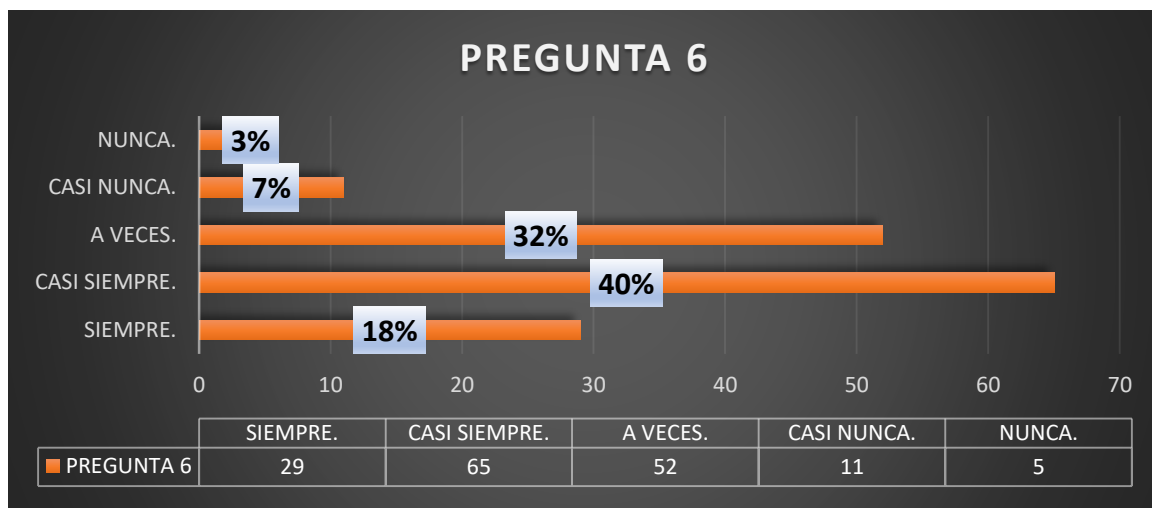


Gráfico 7. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022

Pregunta 7

A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.

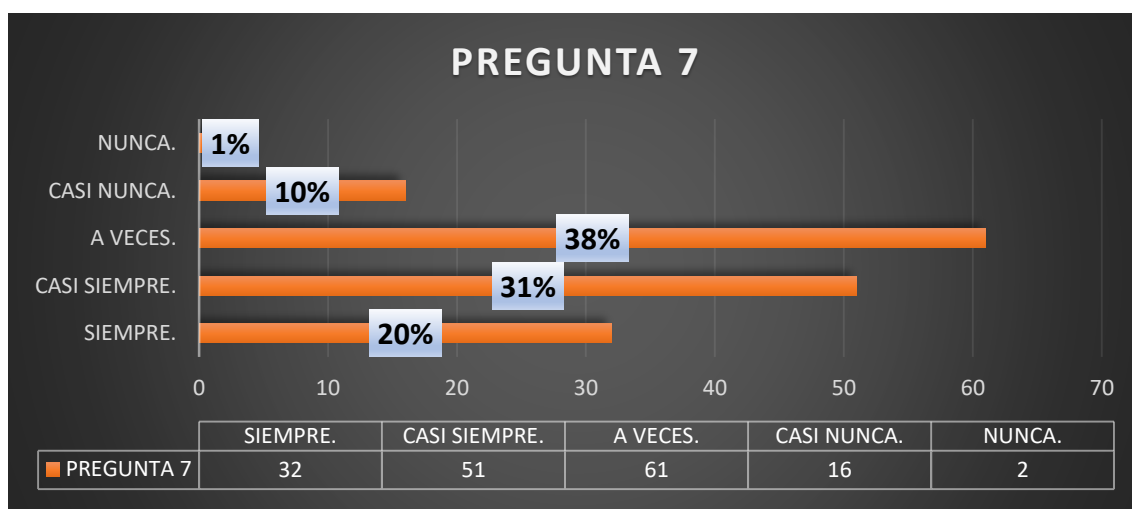


Gráfico 8. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 8

Los trabajadores se llevan bien entre ellos.

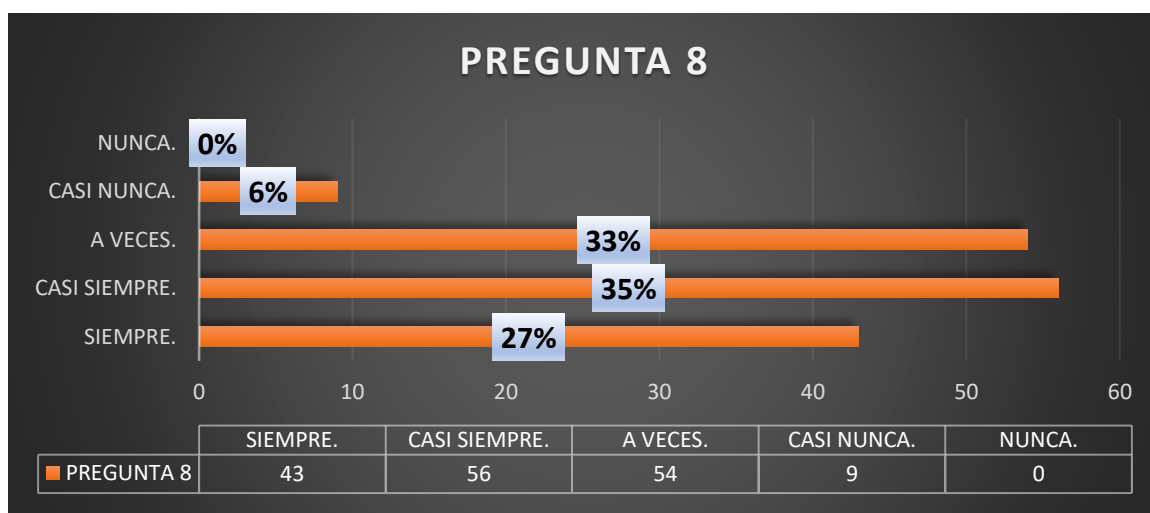


Gráfico 9. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 9

En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.

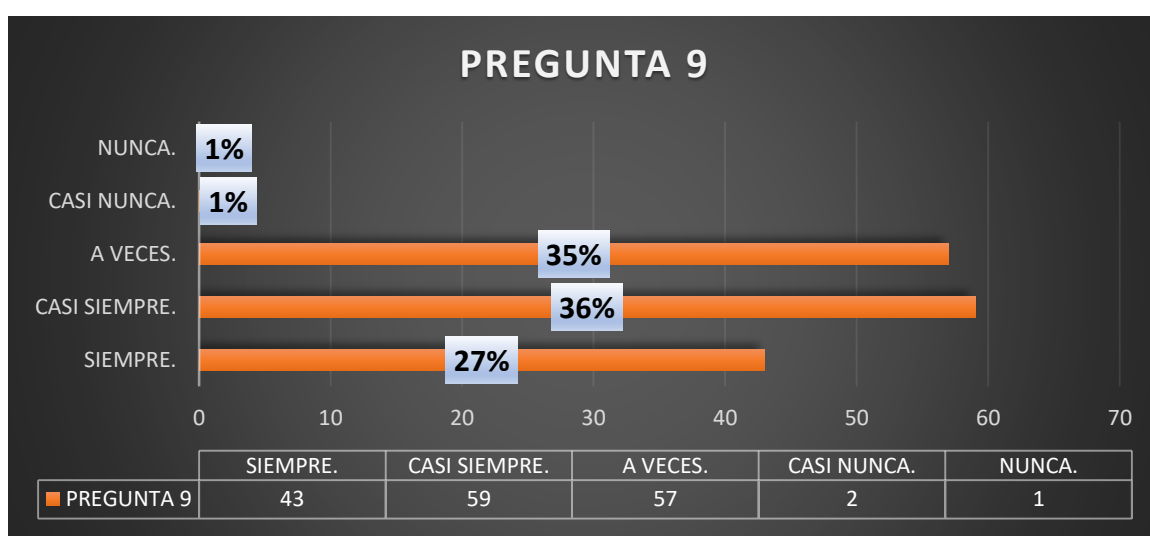


Gráfico 10. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 10

Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.

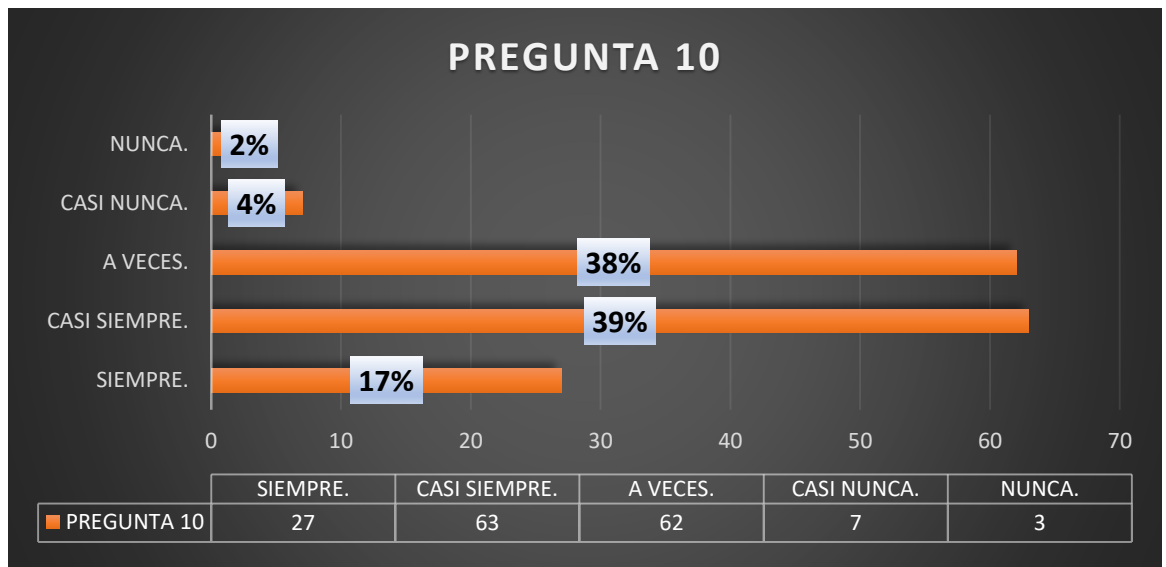


Gráfico 11. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 11

Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.

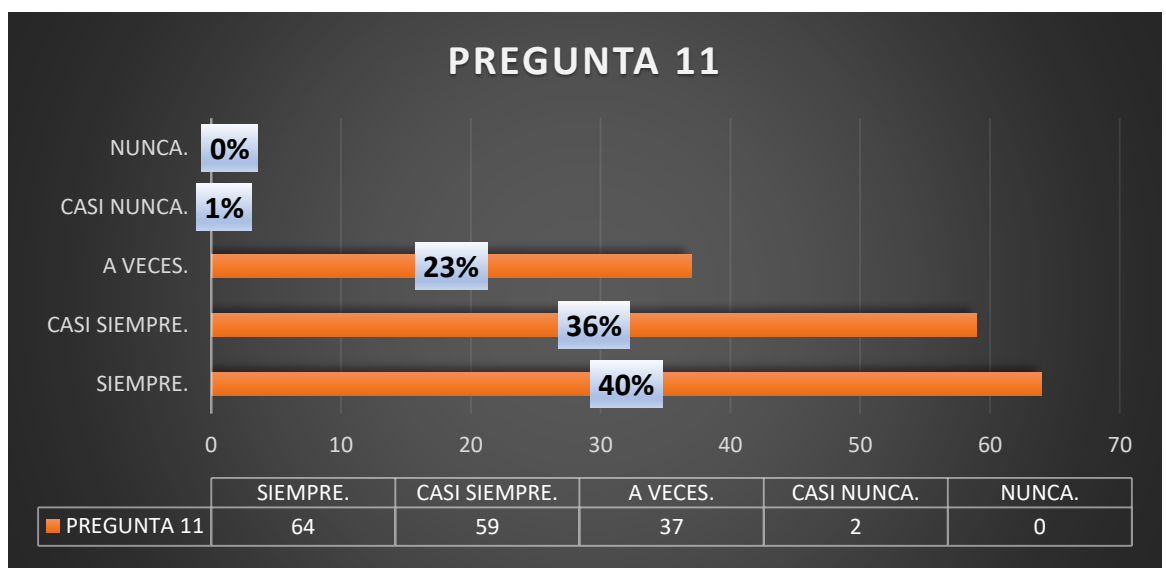


Gráfico 12. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 12

Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.

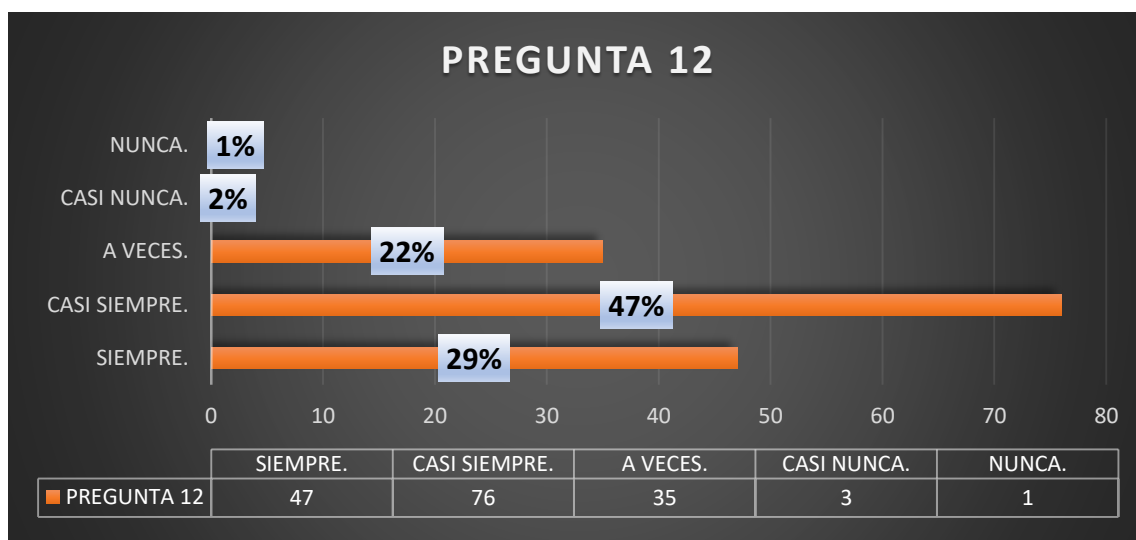


Gráfico 13. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 13

En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.

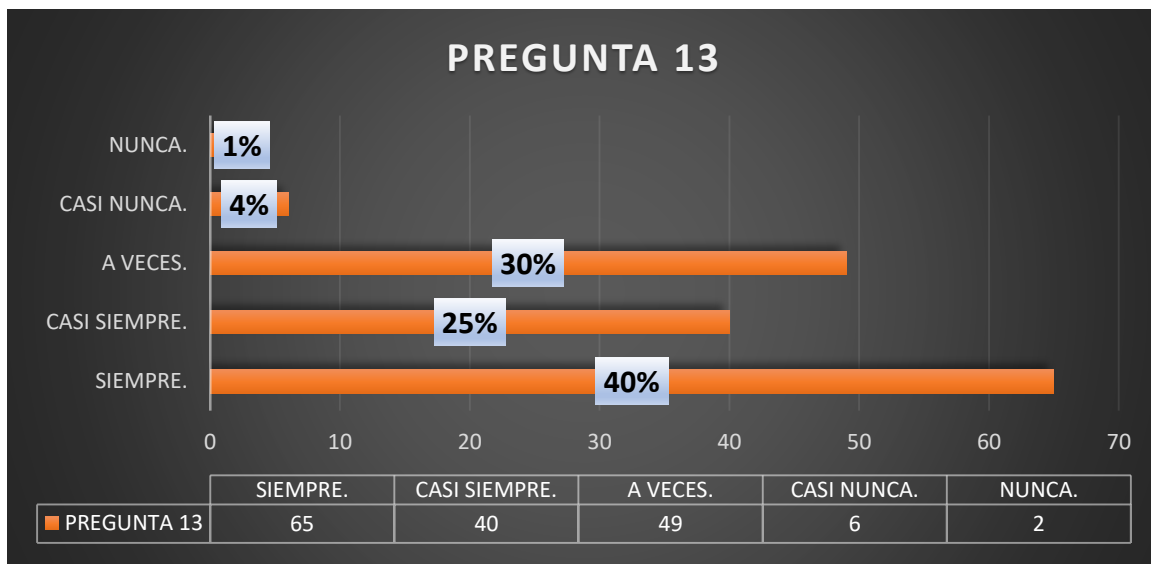


Gráfico 14. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 14

En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.

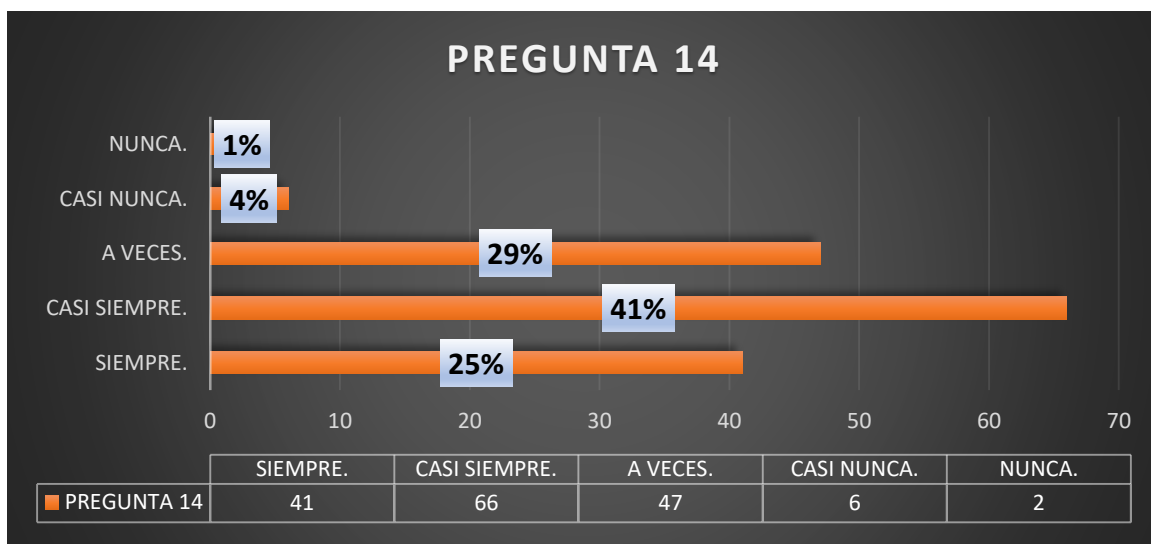


Gráfico 15. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 15

El director trata a su personal de la manera más humana posible.

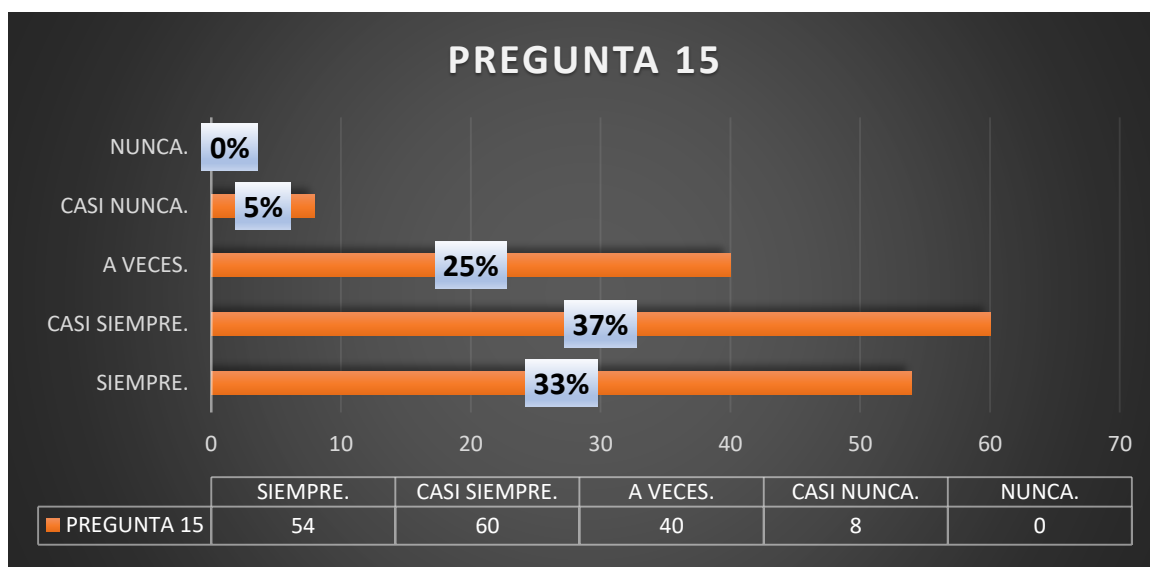


Gráfico 16. El director trata a su personal de la manera más humana posible.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 16

El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.

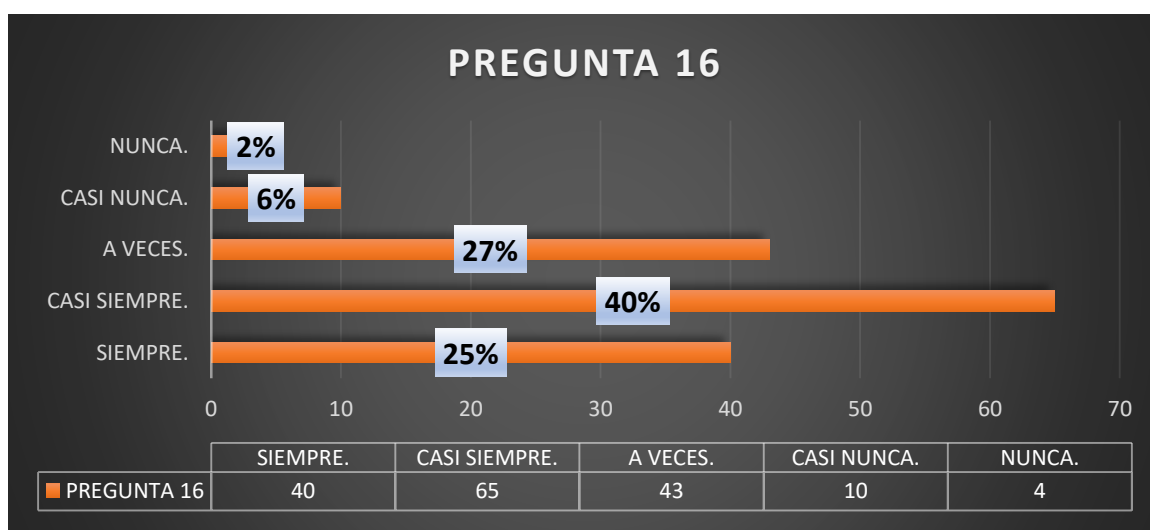


Gráfico 17. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 17

Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.

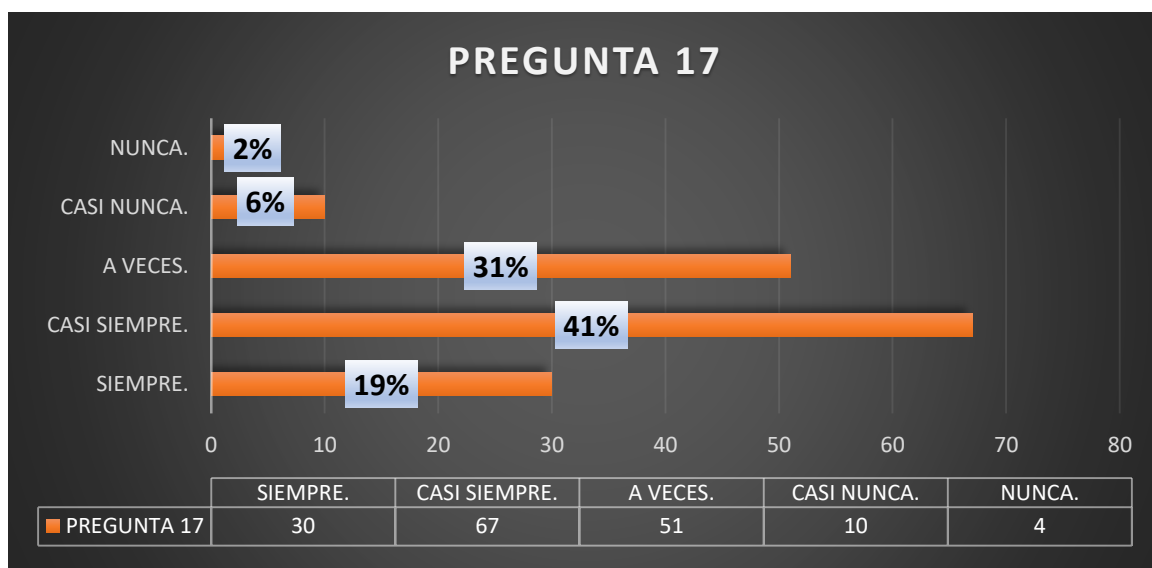


Gráfico 18. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 18

El jefe trata con indiferencia a su personal.

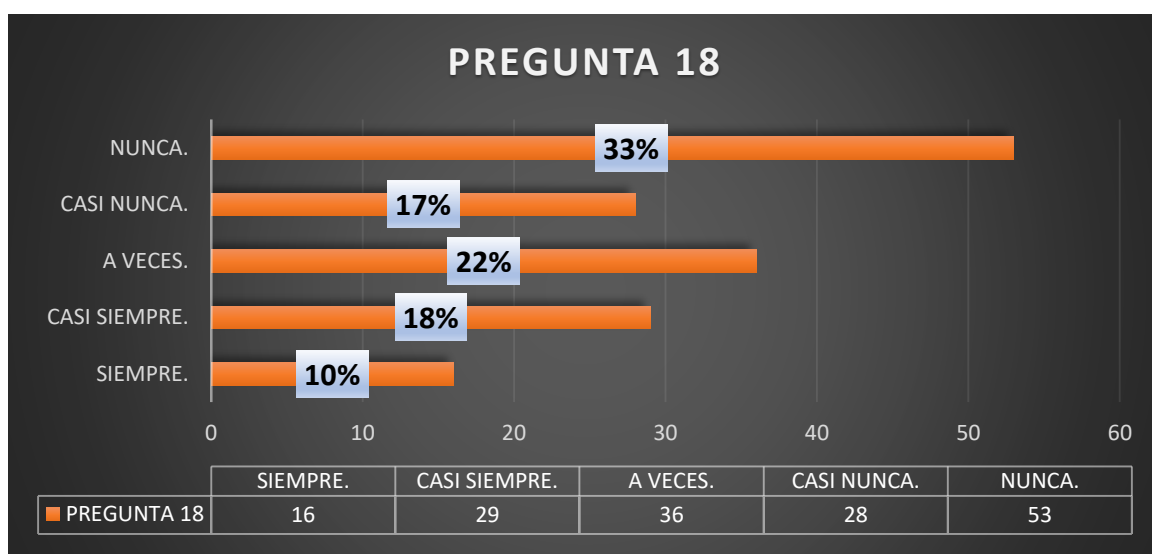


Gráfico 19. El jefe trata con indiferencia a su personal.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 19

Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.

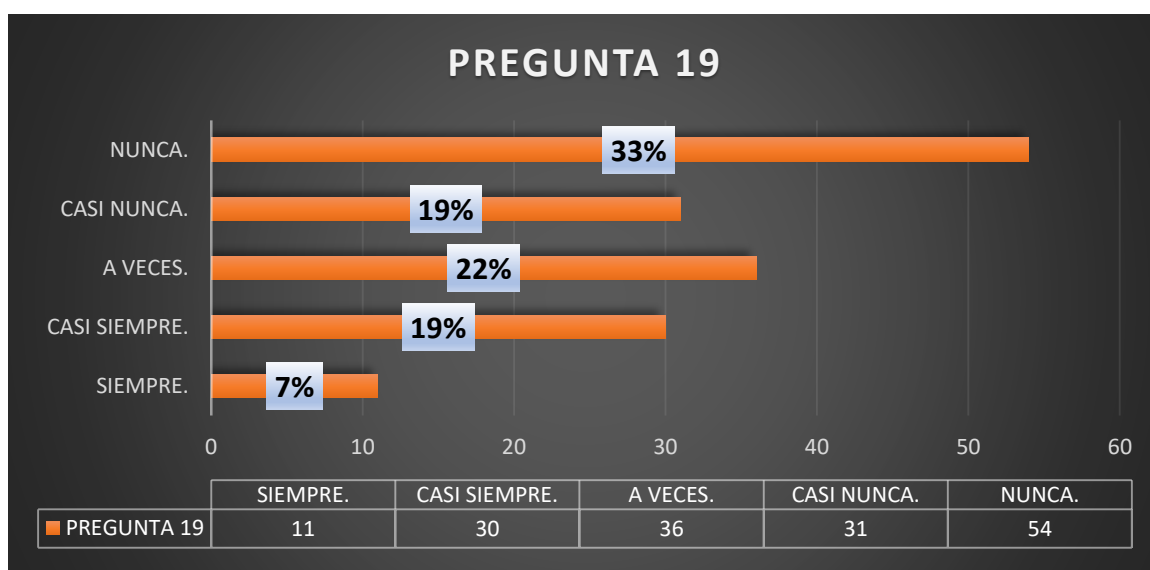


Gráfico 20. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 20

La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.

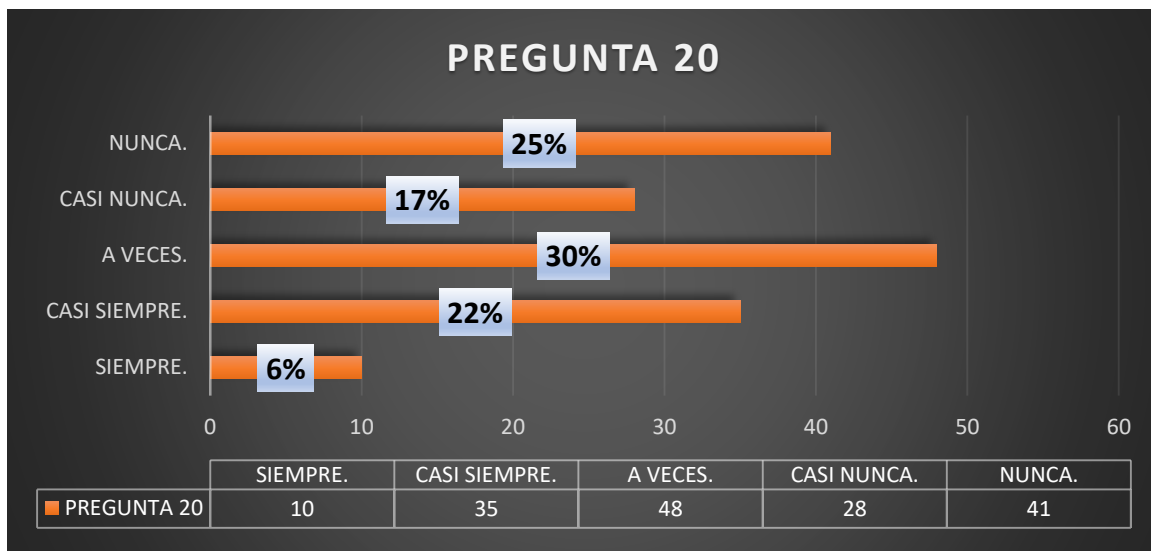


Gráfico 21. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 21

Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.

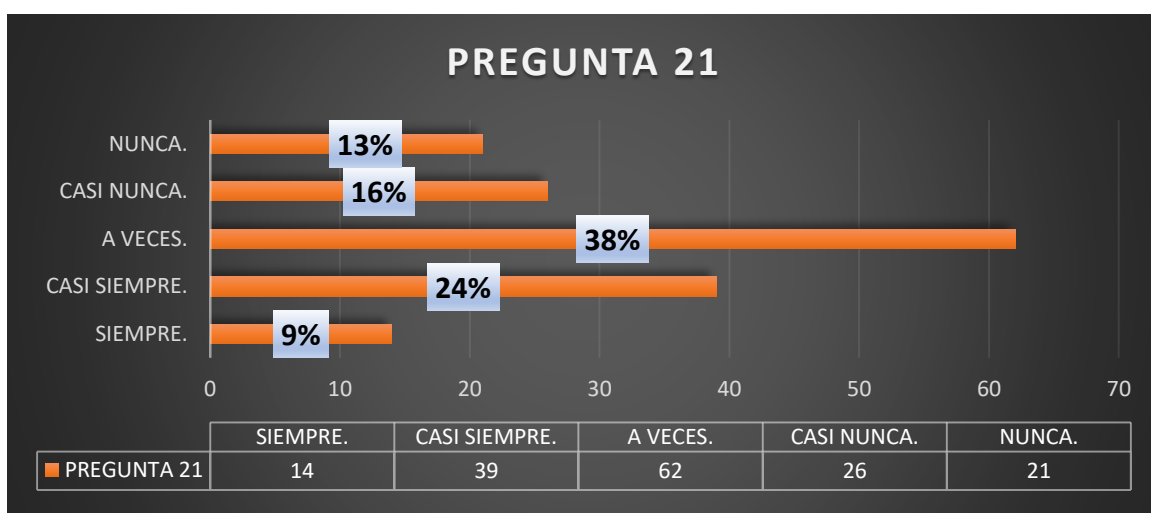


Gráfico 22. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 22

La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.

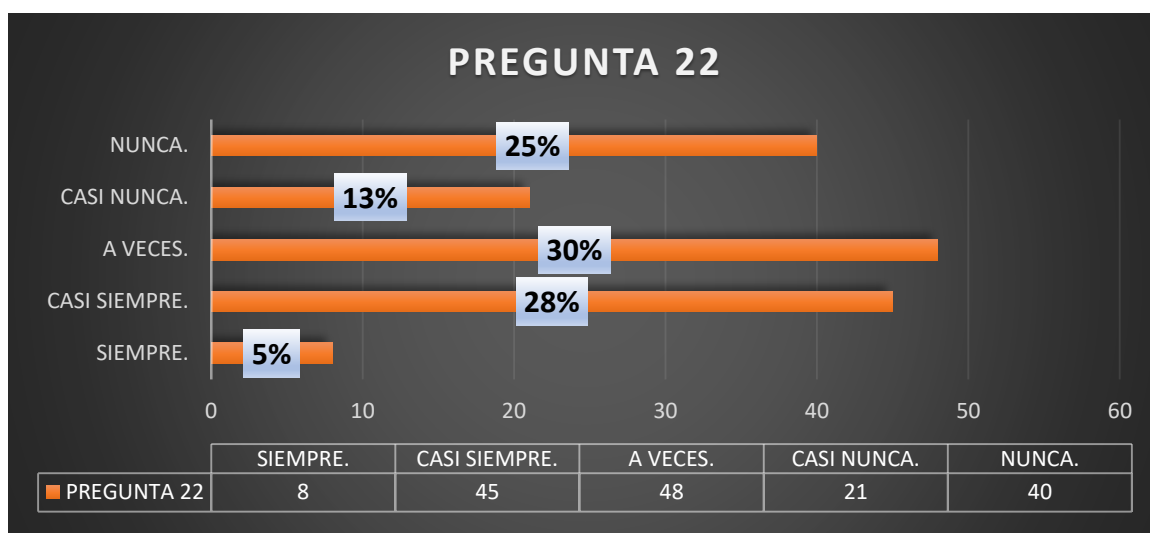


Gráfico 23. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 23

Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.

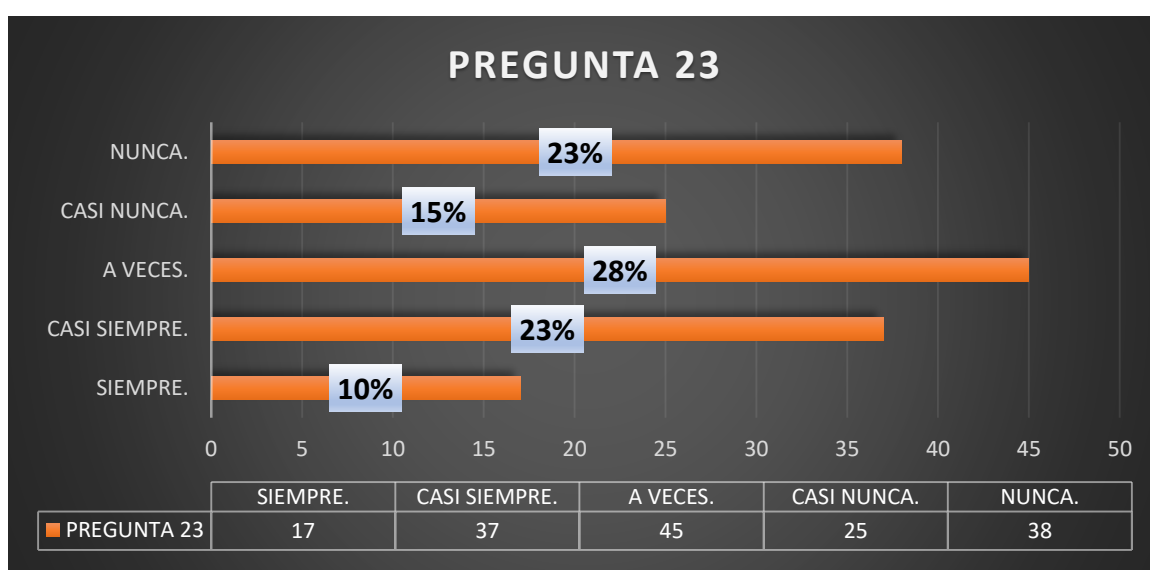


Gráfico 24. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 24

Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.

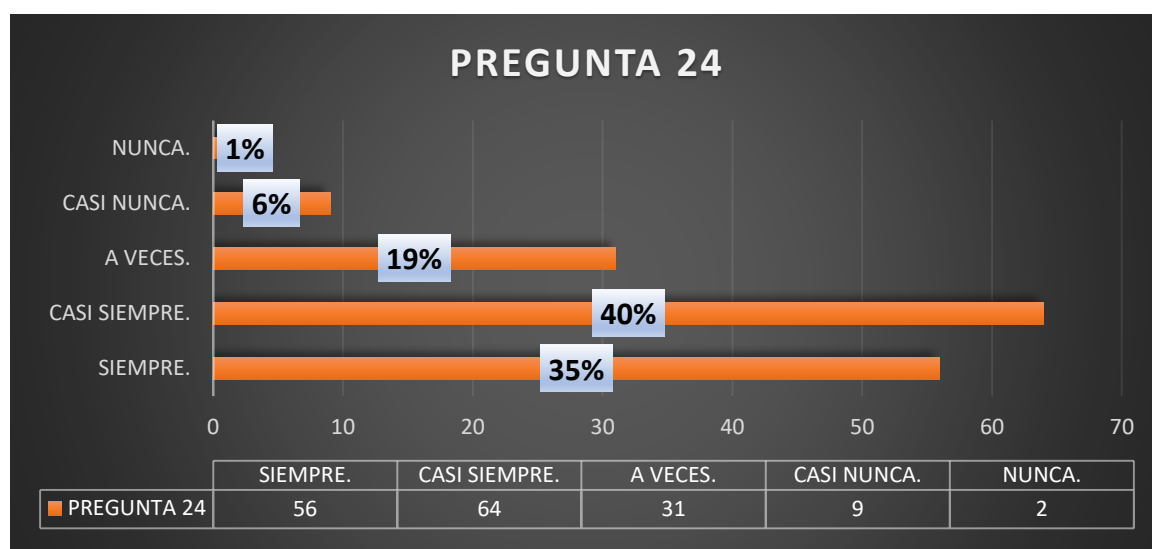


Gráfico 25. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 25

Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.

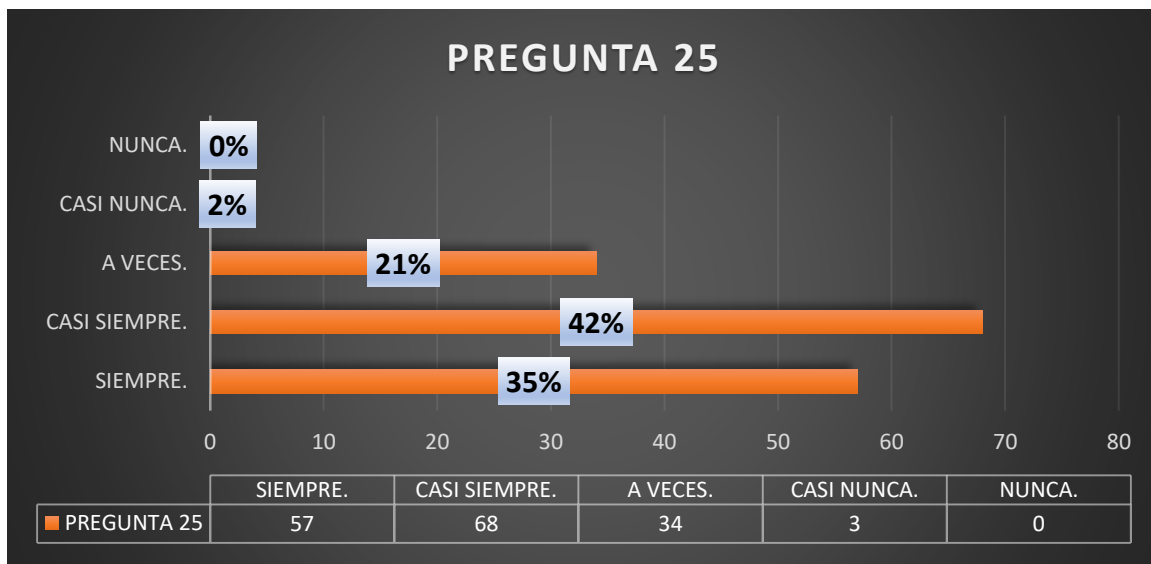


Gráfico 26. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 26

Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

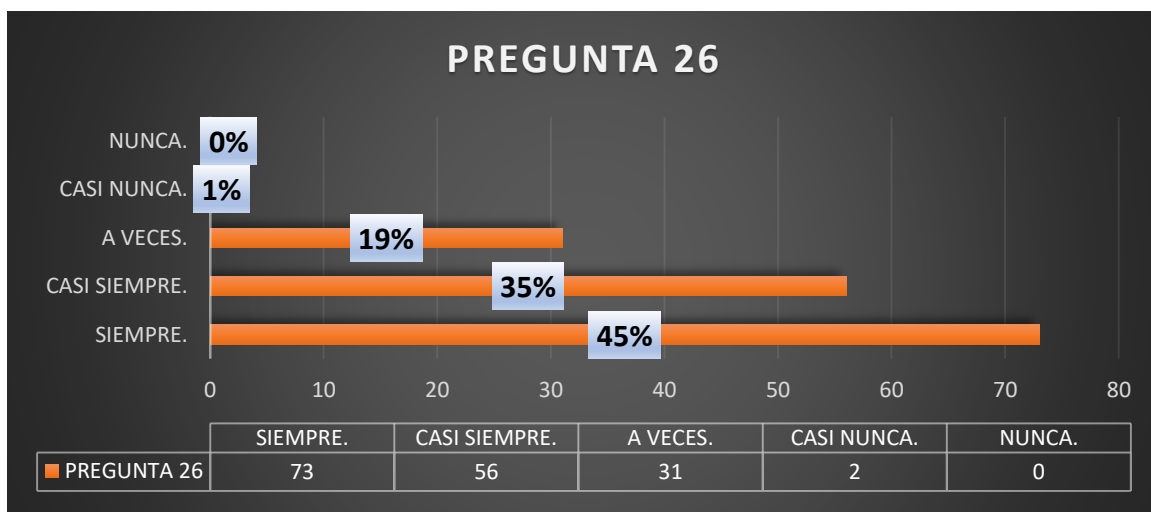


Gráfico 27. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 27

El jefe mantiene una actividad abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.

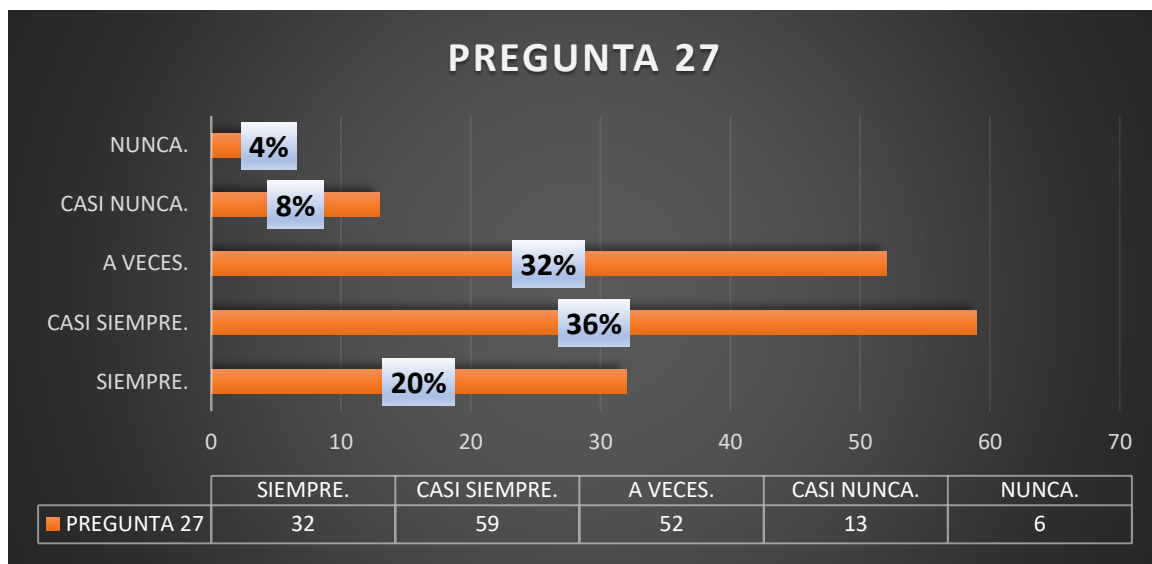


Gráfico 28. El jefe mantiene una actividad abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 28

En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de tareas.

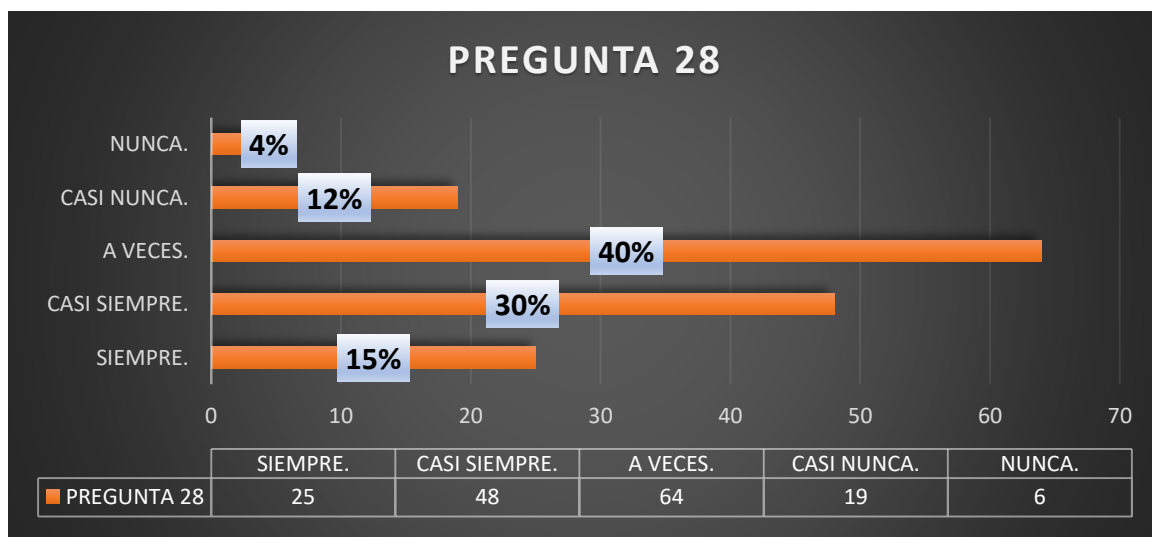


Gráfico 29. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de tareas.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

Pregunta 29

Al jefe se dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.

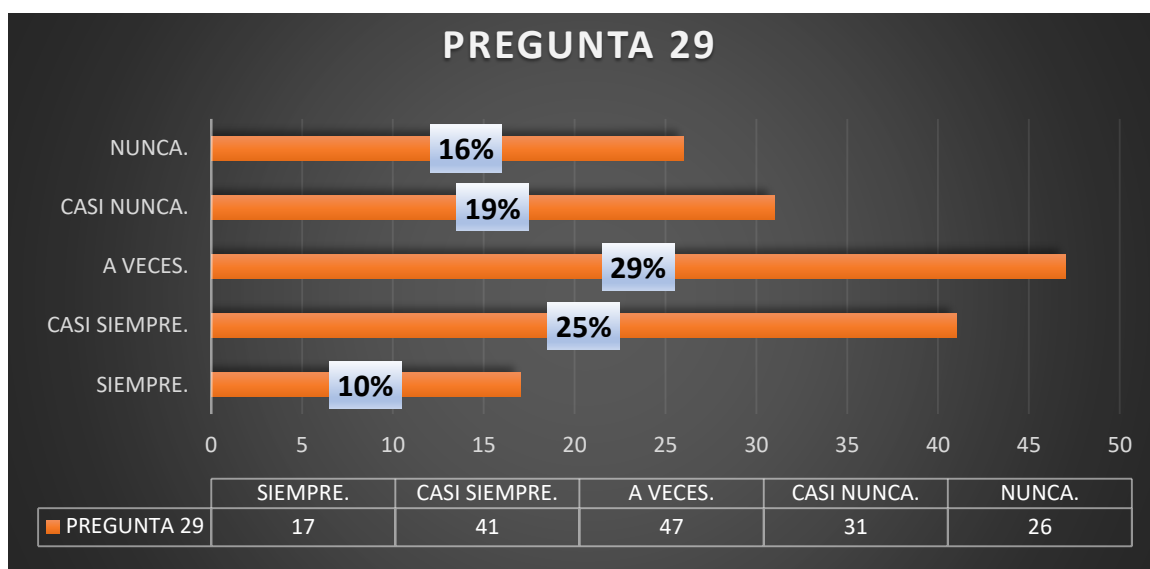


Gráfico 30. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.

Fuente: Empleados del Cuerpo de Bomberos, Cuenca.

Elaboración: Autores, 2022.

8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de haber aplicado encuestas al personal operativo de la institución se a procedido a realizar entrevistas, para poder entender de mejor manera nos hemos basado en las dimensiones del modelo de EMCO, a continuación, se ha realizado una clasificación de todas las preguntas y agrupándolas a las dimensiones del autor en mención, de igual manera se ha tomado una pregunta de cada grupo para así tener una mejor interpretación de los resultados obtenidos.

Una de las novedades que se tuvo al realizar las entrevistas al personal bomberil es que no se pudo aplicar en todas las estaciones puesto que el personal indicaba que al momento la institución se encontraba en un proceso de cambio de administración y por ende se tendría que esperar la nueva administración.

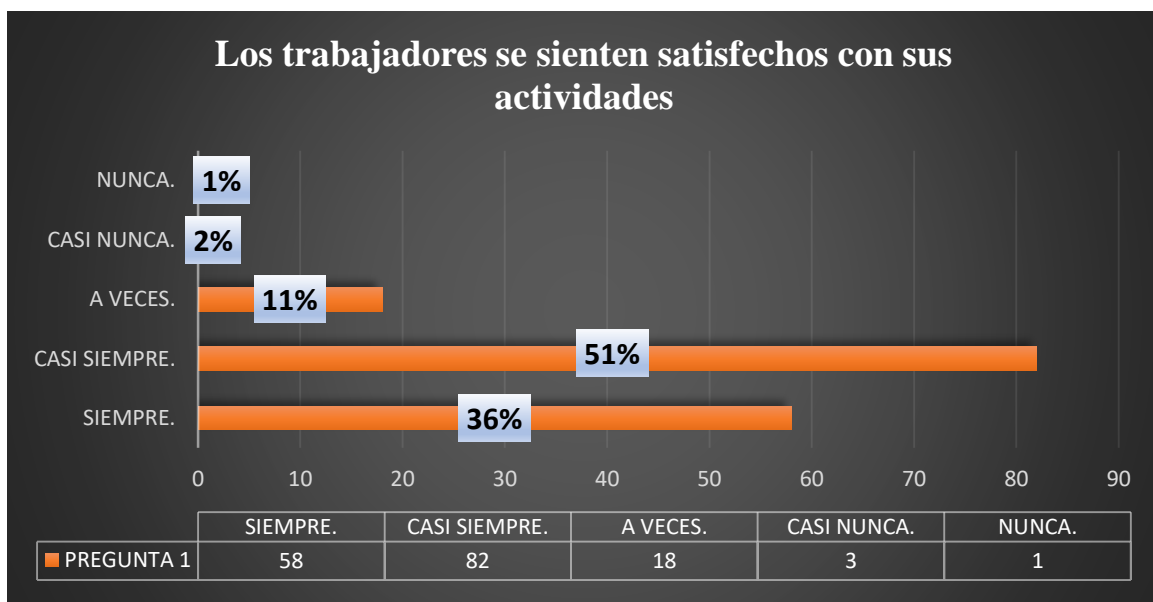
Durante el proceso de las entrevistas al personal bomberil surgieron algunos inconvenientes al momento de aplicar las mismas tales como:

- El no querer mencionar su nombre y solicitar que la entrevista sea de manera anónima.
- En algunas estaciones el personal no quería ser entrevistado.
- La entrevista tenía preguntas relacionadas con el primer jefe, lo cual la mayor parte de entrevistados decidió no responder la pregunta ya que tenían temor que sus superiores tomen represalias en contra ellos.
- Otro de los inconvenientes que se presento fue que el personal bomberil tenía un poco de confusión ya que como se mencionó anteriormente la institución atravesó un cambio de administración y no sabían al cual de las dos referirse.

Sistema individual

Satisfacción Laboral:

Robins (2009, 79) califica a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca del mismo, en tanto que un colaborador insatisfecho los tiene negativos.

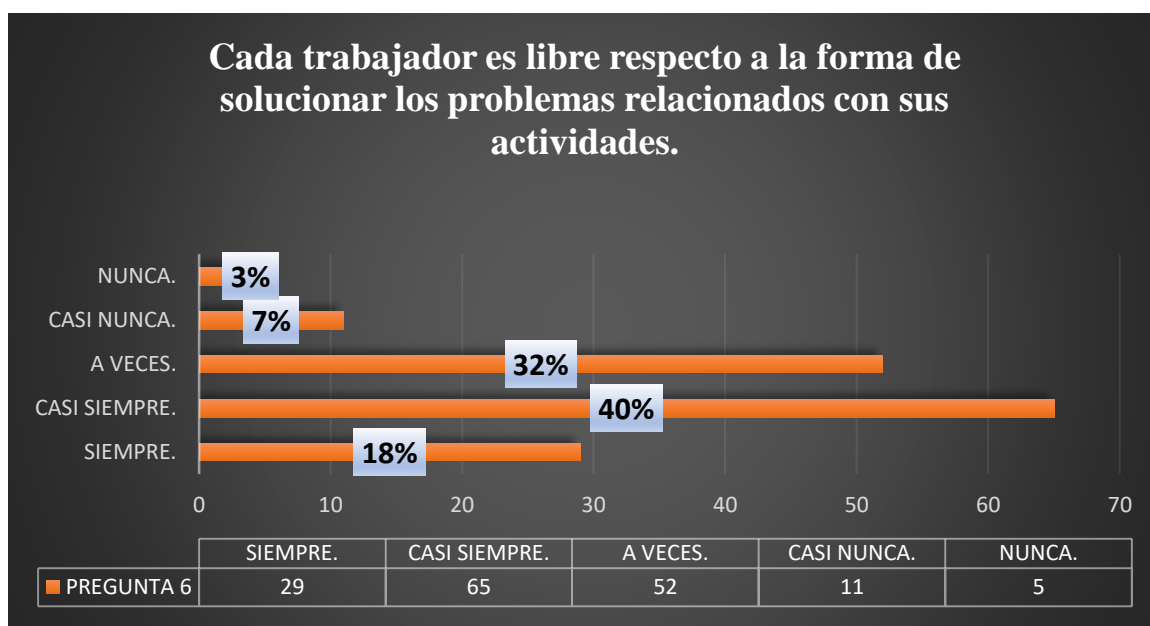


Analizando el resultado obtenido de la tabulación de las encuestas, el 51% manifiesta que casi siempre se siente satisfecho con su trabajo, mientras que el 36% siempre; lo que se puede interpretar que la gran mayoría expresa una percepción positiva sobre esta variable. A esta dimensión se le puede ratificar el planteamiento anterior que el 46% indica que casi siempre se siente a gusto en su trabajo, seguido del 37% que señalo siempre, haciendo hincapié a los resultados obtenidos podemos asumir que lo expresado

por los encuestados es positivo tomando en cuenta que estas preguntas hacen referencia a si los trabajadores muestran agrado al realizar sus actividades y de igual forma si se sienten satisfechos con en sus actividades diarias.

Autonomía en el trabajo

Se aprecia la posibilidad que existe de complementar los intereses de desarrollo personal de los sujetos con el trabajo, en tanto aspectos como la ya mencionada flexibilidad horaria permite realizar otras labores de interés, u otros como la injerencia en la toma de decisiones, permiten enfrentarse constantemente a nuevos desafíos que impulsan procesos de aprendizajes novedosos y atractivos. Y, por último, algunos casos manifiestan un grado de satisfacción importante en relación con los resultados económicos de este tipo de trabajo, en la medida que consideran son mejores a los obtenidos en el trabajo dependiente. (Chamorro, 2006, p.26).



En relación a la pregunta realizada a los colaboradores concerniente a la autonomía en el trabajo, se obtuvo el 43% asevera que casi siempre perciben independencia al momento de desarrollar las labores asignadas, seguido del 41% que señalo siempre, tenido como

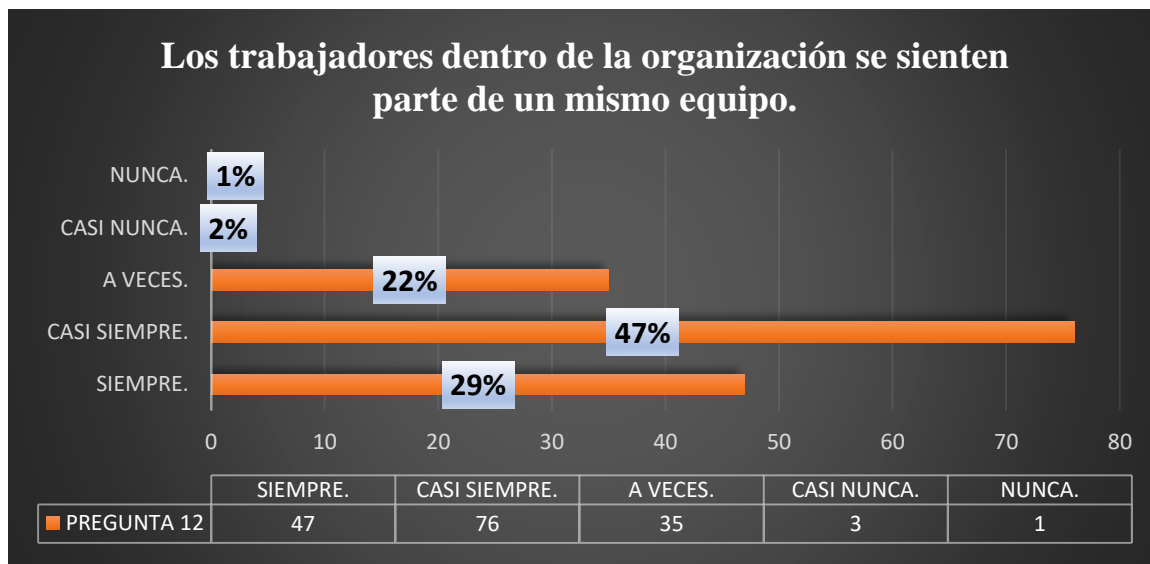
resultado una percepción positiva de los colaboradores frente a este planteamiento. De igual manera haciendo énfasis a la pregunta realizada con respecto sentido de libertad para la aplicación de soluciones frente a los problemas relacionados con sus actividades, se obtuvo que el 40% de los colaboradores señalaron “casi siempre”, mientras que el “32%” refirieron el ítem a veces frente a este planteamiento.

Corroborando el aspecto antes mencionado se puede evidenciar que el 45% del personal asevera siempre brindar iniciativa al momento de realizar sus actividades laborales. Si hacemos referencia al sistema individual del modelo de EMCO y basándonos a las respuestas obtenidas por el personal operativo se puede evidenciar que no existe mayor inconformidad en esta dimensión ya que en su gran mayoría perciben de manera positiva el aspecto de autonomía al momento de desarrollarse en varios aspectos de su actividad profesional.

Sistema interpersonal

Relaciones sociales

Según Ayala (s.f.), las relaciones laborales son el eje de la actuación e interacción de los participantes sociales por ejemplo los trabajadores y empleadores. De la calidad de la interlocución en el proceso participativo dependerá la efectiva relación y reciprocidad de los participantes.

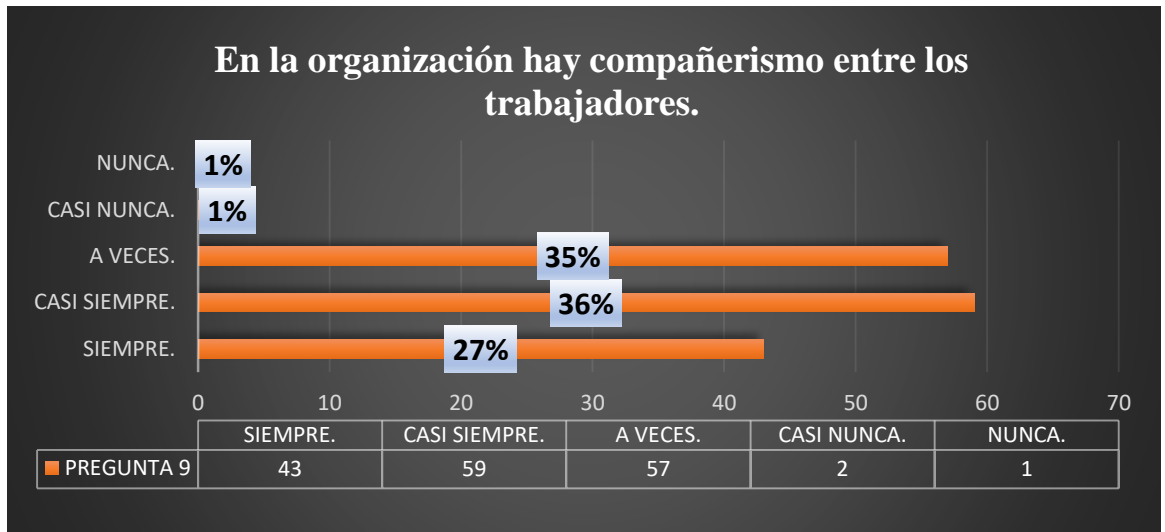


En lo que concierne a la dimensión de relaciones sociales, como resultado se obtuvo que el 47% del personal operativo señala casi siempre sentirse parte de un mismo equipo dentro de la organización, de igual manera se puede evidenciar que el 35% manifiesta llevarse bien con sus compañeros de trabajo. Para corroborar dichos resultados se procedió con la aplicación de una entrevista al personal operativo quienes manifestaron lo siguiente: *“en ocasiones no nos incluyen en todos los proyectos por que existen compañeros que les llaman para todo”*, esta es una de las razones que señalan el motivo por el cual no se sienten incluidos en todos los proyectos de la institución, ya que no todos son considerados para participar. En virtud de lo expuesto se puede evidenciar que existe una variabilidad de percepciones con respecto a las relaciones interpersonales debido a que no todos los colaboradores se sienten integrados a sea en los equipos de trabajo como en los proyectos institucionales.

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y

ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo (Patlán, 2013, p.134).



Analizando los resultados brindados por los encuestados en las preguntas que hacen referencia a la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo podemos constatar que existe varias percepciones por parte del personal operativo puesto que los resultados entre a veces, casi siempre y siempre son muy cercanos; con relación a la interrogante planteada sobre la integración a un nuevo empleado al grupo de los trabajadores, se obtuvo que el 40% refieren siempre hacerlo, seguido del 41% que manifiesta que en la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable; finalmente el 40% afirma que en el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.

De igual manera para corroborar estos resultados se aplicó una entrevista al personal operativo, quienes mencionaron lo siguiente: *“dentro de la institución si existe compañerismo ya que nos han fomentado los valores de respeto entre inferiores y superiores y esto ha hecho que exista unión he integración a la gente nueva”*; esta técnica empleada permitió un mejor acercamiento al personal y de esta manera verificar con mayor veracidad los resultados obtenidos, por lo que se puede concluir que no todos comparte la idea de que existe unión y apoyo entre el personal de la institución.

Sistema organizacional

Consideración de directivos

Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible (Patlàn, 2013, p.134)



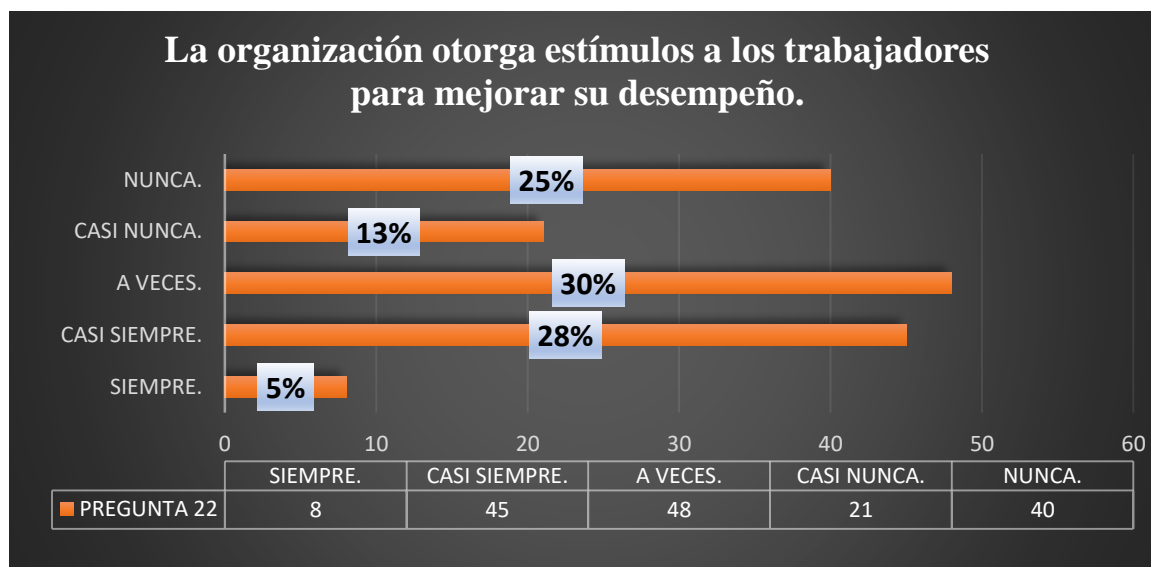
En lo que concierne al trato de los superiores hacia los trabajadores, en las encuestas aplicadas el 40% del personal operativo afirma que casi siempre el trato de los superiores hacia ellos es con respeto, consecuentemente los resultados de las siguientes preguntas que hablan sobre la consideración de directivos, podemos apreciar que un 33% de encuestados refiere que nunca son tratados con indiferencia por parte de sus superiores, por lo que se podría concluir que esta dimensión expresa resultados positivos en cuanto al trato que recibe el personal operativo de los oficiales superiores.

De igual manera se realizó una entrevista al personal bomberil, ante lo cual manifestaron que *“si existe consideración pero solo para ciertas cosas o cuando son temas importantes, muchas de las veces nosotros como personal operativo somos los*

últimos en enterarnos”, es decir, muchas de las veces la consideración por parte de los jefes o superiores está presente en ciertas ocasiones y para tratar temas puntuales, pero una de las falencias por parte de los superiores refiere que al momento de comunicar temas de interés institucional no todos son llamados a estos comunicados. Por lo expuesto se puede evidenciar que los colaboradores no perciben en su totalidad de manera favorable esta dimensión analizada.

Beneficios y recompensas / motivación y esfuerzo

Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado. (Patlàn, 2013, p.135)



Al analizar estos resultados podemos apreciar que las respuestas no han sido favorables puesto que entre las preguntas planteadas, se obtuvo una gran inclinación entre el a veces y nunca, con respecto a la pregunta realizada concerniente si en la organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades, el personal operativo ha contestado con un 30% que a veces recibe estímulos por parte de la entidad,

seguido del 25% que señalo nunca recibir incentivos, por otro lado el 38% señala que a veces todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo, siendo esta una de las respuestas con los picos más altos, por último, con respecto a la pregunta realizada si existen distintas formas de recompensar a los trabajadores, se obtuvo que un 10% refiere nunca y mientras que el 28% “a veces”, en virtud de lo expuesto se evidencia que existe una percepción negativa con respecto al incentivo y/o beneficios que otorga la institución a sus colaboradores.

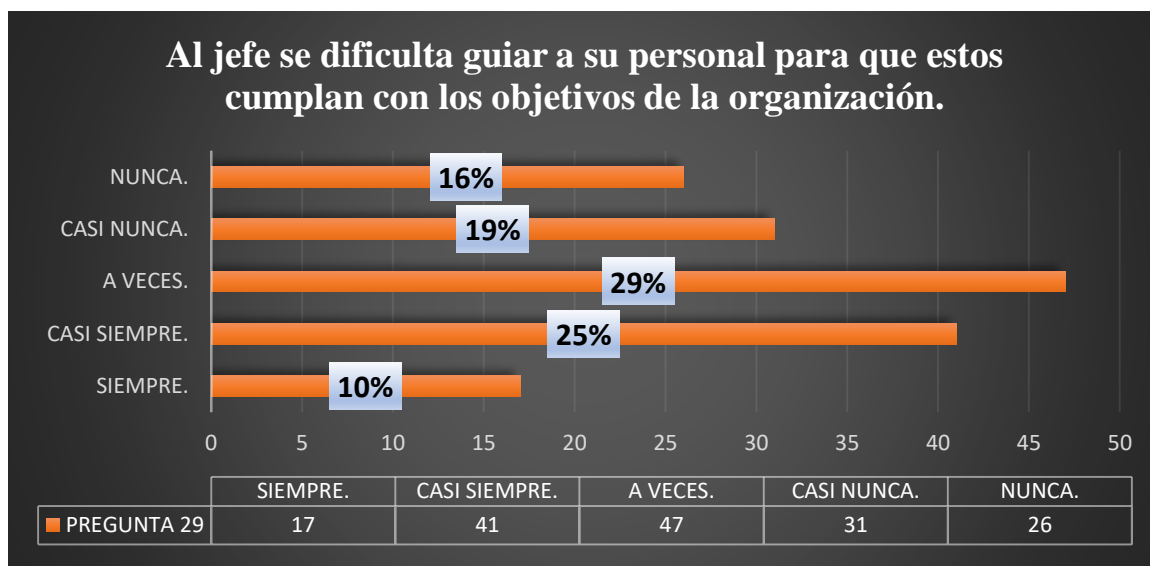
Para complementar los resultados de las encuestas se aplicó una entrevista al personal operativo del Cuerpo de Bomberos, quienes indicaron lo siguiente: *“no recibimos ningún estímulo por parte de la institución y en muchos de los casos nosotros no esperamos que los mismos sean beneficios económicos de lo contrario con que nos den incentivos simbólicos o que únicamente respeten nuestros derechos laborales como el uso de vacaciones estaríamos tranquilos”*.

Estas entrevistas nos han ayudado a constatar que las respuestas obtenidas en las encuestas son verídicas, pudiendo llegar a la conclusión de que el personal se ve afectado en este ámbito por el mismo hecho de que no hay un plan de incentivos y recompensas en la Entidad.

Liderazgo de directivos

Es la influencia directa y muy fuerte en la cultura, potenciando unas conductas y eliminando otras y en el clima de la organización, percepciones sobre reconocimiento, comunicación, orgullo de pertenencia, flexibilidad organizativa y por tanto tienen un impacto directo en los resultados y pueden explicar en gran medida las causas de que unas

empresas tengan éxito a largo plazo mientras que otras simplemente se mantengan o desaparezcan del mercado. (Payeras, 2004, p.101)



De los resultados obtenidos en las encuestas y haciendo énfasis en las preguntas que se refieren al liderazgo de directivos, entre las cuales se destaca si el jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización, se obtuvo que el 29% del personal contestó “a veces”, mientras que un 25% indicó que casi siempre, esto nos lleva a revisar las siguientes preguntas tales como, si en la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de tareas, los resultados señalan que 40% a veces se siente bien dirigido o liderado por el jefe, y haciendo énfasis a la pregunta realizada si el jefe mantiene una actividad abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo, se evidenció que el 32% del personal señaló “a veces” frente a este planteamiento.

Para corroborar los resultados obtenido se procedió con la aplicación de una entrevista de manera anónima en la cual el personal bomberil indicó: *“uno de los mayores inconvenientes que nosotros como bomberos o empleados podemos apreciar en la dirección del jefe es el alcance de control, porque no se delega funciones y se hace casi*

imposible controlar a todo el personal, también la falta de protocolos para organizarnos y controlar al personal genera confusión en nosotros al momento de cumplir objetivos o desempeñar nuestras actividades”. Se enfatiza que las entrevistas se realizaron de manera anónima debido a que el personal bomberil tenía temor a represalias, cabe recalcar que una minoría de personal aceptó ser entrevistado, como resultado de las entrevistas se obtuvo lo siguiente:

- Entre compañeros no hay sinceridad para poder tener un buen ambiente laboral.
- Existe una falta de acercamiento de parte de los jefes hacia el personal operativo.
- Los directivos deben aprender a escuchar, permitir opinar y reconocer los errores.
- Motivar al personal a realizar sus actividades e incentivar de manera intangible por las actividades realizadas.
- El alcance de control por parte del jefe se vuelve escaso por lo que se debería delegar funciones al personal.
- Los conflictos se salen de control por el actuar tardío de parte de los superiores.
- Entregar al personal incentivos intangibles más que tangibles.
- En muchos casos el liderazgo se lo realiza de manera autoritaria, lo que genera un poco de intimidación en el personal operativo.

9 CONCLUSIONES:

- Se identificó que el estilo de liderazgo es percibido como autoritario, lo que ha afectado una percepción negativa de consideración por parte de los subordinados y la comunicación dentro del equipo de trabajo
- Existe una variabilidad de criterios emitidos por el personal operativo con respecto a las relaciones sociales, ya que no todos se sienten integrados en los

equipos de trabajo, al igual que la flaqueza identificada en el compañerismo que existe al realizar actividades y convivir de manera diaria.

- La recompensas que emite la institución no cumplen y no satisfacen las expectativas de los empleados.
- Los colaboradores sienten que la institución no les incentiva o les reconoce al momento de realizar alguna labor.
- Finalmente se evidenció que los colaboradores se sienten satisfechos al realizar sus actividades laborales, debido a la autonomía y flexibilidad que perciben para la toma de decisiones y resolución de conflictos presentados en su actividad profesional.

10 RECOMENDACIONES

- Promover espacios permanentes de diálogo entre los directivos de la institución y sus equipos de trabajo, utilizando los diferentes medios de comunicación interna para difusión de los eventos, proyectos o temáticas programados por la institución, a fin de que el personal se sienta parte de las actividades y puedan aportar de manera positiva en su desarrollo.
- Realizar talleres y programas de capacitación dirigidos al personal operativo a fin de fomentar su integración y trabajo en equipo, de igual manera desarrollar su capacidad resolutoria de conflictos, utilizando el dialogo crítico para evitar comentarios mal infundados.
- Sabiendo las necesidades del personal bomberil y entendiendo que no se realizan reconocimientos o se entregan incentivos, se recomienda a la institución la creación de un plan de incentivos intangibles.

- Establecer una política de un Sistema de Recompensas e incentivos para el personal, a fin de incrementar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores para un desempeño eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus funciones.
- Instaurar una política de actuación de equipos dentro del campo laboral, en el cual se establezcan los parámetros, normas y procedimientos a ejecutarse dentro de estas actividades de integración y sano esparcimiento entre los colaboradores.
- Implementar y gestionar espacios de integración entre los colaboradores, a través de programas que fomenten el desarrollo integral y actividades detectadas a través de las necesidades de los funcionarios.

11 REFERENCIAS

Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (enero-junio, 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología. *Enseñanza en Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. Neucalpan, México. Pearson de educación de México, S.A.

Bonilla, D., y Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEM*, 9(18), pp.26-34.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708>

Chamorro, C. (2006). *Autonomía y Subordinación en el Trabajo Independiente: Representación Social de la Independencia*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales

Ekvall, G. (2003). *El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones*.

Recuperado <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708>

Gan, F., Trigine, J. (2006). *Clima laboral*. Recuperado de

<https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708> García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual

Cuadernos de Administración. *Cuadernos de administración*, 2(42), pp.43-61.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

González, H., y González, L. (2010). *Clima organizacional*. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf

Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación A un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 2(56), pp. 1-35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

Patlàn, J. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131-139.

Payeras, J. (2004). *Coaching y liderazgo*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M., y Aguilar Fraire, A. (2013). *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria Metal-Mecánica*. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128.

Robbins, Stephen, y Timoty Judge. 2009. *Comportamiento Organizacional*, 79, 80. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana

Tena,A.y Rivas,R. (2007). *Manual de investigación documental*.Barcelona,España. Plaza y Valdés.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*.

Recuperado de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708>

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia