



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

Facultad de ciencias administrativas

Carrera de Administración de Empresas

Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título

Ingeniero comercial

Tema

El Clima Organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la
Ciudad de Manta.

Autora:

Pincay Baque Ana Maria

TUTOR:

Ing. Mario Moreira, Mgs

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “**EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS ESTACIÓN #1 DE LA CIUDAD DE MANTA.**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **Pincay Baque Ana Maria** estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2018-2019 (2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 4 de febrero de 2019.

Lo certifico,

ING. MARIO MOREIRA, MGS.

Docente Tutor
Área: Administración

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Dr. Pedro Quijije

Eco. Carmen Zambrano

Ing. Juan Moreira Roca

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a Dios, quien me da la fortaleza que se necesita para continuar con mi formación académica por darme la fe y sabiduría para lograr culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre por ser un apoyo fundamental en todo momento para poder llegar hasta esta instancia de mis estudios y por ser el pilar fundamental por ser la fortaleza que necesito para seguir adelante en mi formación como profesional, brindándome su confianza, esfuerzos, consejos y los recursos para lograrlo, a mis hermanos que han estado conmigo apoyándome en cada decisión que he tomado.

A mis amigos Cecibel, Gema, Brigitte, Leonardo, Josselyne y Jorge con quienes en el transcurso de estos 5 años hemos compartido gratos momentos y conocimientos.

RECONOCIMIENTO

A Dios que me ha guiado por el camino del éxito y la sabiduría para culminar con cada una de mis metas por darme la fuerza y la perseverancia para no caer.

A mi madre que no solo me ha apoyado en todas las circunstancias en las que me he encontrado a lo largo de la carrera sino también económicamente.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y en especial a la facultad Ciencias Administrativas por brindarnos las enseñanzas que requerimos para nuestra formación como estudiantes.

A mi Tutor el Ing. Mario Moreira que me ha guiado en cada uno de los pasos para realizar este proyecto de investigación.

A los Docentes de la institución que me han guiado y han compartido sus conocimientos dentro y fuera del aula y así poder ayudarme a crecer profesionalmente y lo humanamente posible.

ÍNDICE.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VI
GRÁFICOS.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
ABSTRATC.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. DISEÑO TEÓRICO.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Hipótesis General.....	3
1.4 Variable.....	3
2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	4
2.1. Tipos de Investigación.....	4
2.2. Nivel de investigación.....	4
2.3. Método de Investigación.....	4
2.4. Población de estudio.....	5
2.5. Muestra.....	5
3. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1 Bases Teóricas.....	6
3.1.1 Clima Organizacional.....	6
3.1.2 Dimensiones del clima organizacional.....	6
3.2 Antecedentes investigativos.....	10
3.2.1 El clima organizacional dentro de una empresa.....	10
3.2.2 El clima organizacional presente en una empresa de servicios.....	11

3.2.3 Cuadro de mando integral y el clima laboral en el benemérito cuerpo de bomberos en el cantón Pillaro.	12
3.2.4 Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización.....	13
3.2.5 La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público.	15
3.2.6 Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado.	17
3.2.7 El clima laboral en las fuerzas de seguridad del estado.	19
3.2.8 Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias.....	20
3.2.9 Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional.	22
3.2.10 El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.	23
4. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	25
4.1. Análisis e interpretación de la información.....	25
4.1.1 Están claramente definidas las funciones que cada uno debe desempeñar	25
4.1.2 Su superior le permite participar en la planificación de su propio trabajo.	26
4.1.3 El superior escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y criterios del personal.....	27
4.1.4 Las promociones interiores de la organización se realizan de manera técnica.....	28
4.1.5 El estilo de liderazgo de los superiores es el adecuado.	29
4.1.6 Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.....	30
4.1.7 Existe apoyo de sus compañeros para el trabajo en equipo.....	31
4.1.8 El equipo de trabajo se orienta a una búsqueda de solución de problemas.	32
4.1.9 Se complementa el talento y conocimientos entre los integrantes del equipo.	33
4.1.10 Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral.	34

4.1.11 Sus propuestas e ideas son consideradas para mejorar el trabajo que se lleva a cabo.....	35
4.1.12 Tiene la libertad para realizar su trabajo.	36
4.1.13 En la institución se busca estimular el trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal.....	37
4.1.14 Recibo del superior la información que necesita para ejercer su trabajo.	38
4.1.15 La información que le brindan es clara y precisa al momento de realizar las actividades.	39
4.1.16 Existe una comunicación fluida entre departamentos.	40
4.1.17 La forma de comunicación que utilizan resulta ser más eficientes para el traslado información.	41
4.1.18 La iluminación dentro del espacio de trabajo es agradable.	42
4.1.19 Se siente a gusto con el servicio de aseo en el espacio de trabajo.....	43
4.1.20 Para el cumplimiento de sus labores, ¿cuenta con todas las herramientas, equipos y materiales necesarios?	44
4.1.21 La ventilación artificial la considera (acorde a su área).	45
5. DISEÑO DE LA PROPUESTA.	46
5.1. Título.....	46
5.2 Justificación.....	46
5.3. Objetivos	46
5.3.1 Objetivos General	46
5.3.2 Objetivos Específicos	46
5.4. Descripción de la Propuesta.	46
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Funciones a desempeñar	25
Tabla 2: Planificación del trabajo	26
Tabla 3 : Opinión del personal.....	27
Tabla 4: promociones internas.	28
Tabla 5: Estilo de liderazgo	29
Tabla 6: Objetivo en equipo.....	30
Tabla 7: Apoyo de trabajo de equipo.....	31
Tabla 8: Opiniones e ideas.....	32
Tabla 9: Talento y conocimiento.	33
Tabla 10: Reconocimiento al desempeño.	34
Tabla 11: Mejorar el trabajo.	35
Tabla 12: Libertad de trabajo.....	36
Tabla 13: Desarrollo profesión y personal.....	37
Tabla 14: Información del superior.....	38
Tabla 15: Información clara y precisa.	39
Tabla 16: Comunicación fluida.....	40
Tabla 17: Comunicación eficiente.	41
Tabla 18: Iluminación agradable.	42
Tabla 19: Servicio de aseo.	43
Tabla 20: Herramientas y materiales.	44
Tabla 21: Ventilación acorde al área.	45
Tabla 22: Estrategias.....	47

GRÁFICOS

Gráfico 1: Funciones a desempeñar.....	25
Gráfico 2: Planificación del trabajo	26
Gráfico 3: Opinión del personal.....	27
Gráfico 4: Promociones internas.....	28
Gráfico 5: Estilo de liderazgo	29
Gráfico 6: Objetivo en equipo.....	30
Gráfico 7: Apoyo de trabajo de equipo.....	31
Gráfico 8: Orientación de búsqueda de trabajo.....	32
Gráfico 9: Talento y conocimiento.	33
Gráfico 10: Reconocimiento al desempeño.	34
Gráfico 11: Mejorar el trabajo.	35
Gráfico 12: Libertad de trabajo.....	36
Gráfico 13: Desarrollo profesión y personal.....	37
Gráfico 14: Desarrollo profesión y personal.....	38
Gráfico 15: Información clara y precisa.	39
Gráfico 16: Comunicación fluida.....	40
Gráfico 17: Comunicación eficiente.	41
Gráfico 18: Iluminación agradable.	42
Gráfico 19: Servicio de aseo.	43
Gráfico 20: Herramientas y materiales.	44
Gráfico 21: Ventilación acorde al área.	45

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo Analizar el Clima Organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta, es por ello que mediante el estudio de los resultados ayudaron a diagnosticar cuál es el clima organizacional con la finalidad de poder mejorarlo para beneficio de la institución. Por lo cual se inició con la formulación del problema, basada en una interrogante que permitiría identificar las falencias de la entidad, teniendo como objetivo general el analizar el clima organizacional bajo el cual labora el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Ciudad Manta, siendo la hipótesis el clima organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta y variable. En la metodología se aplicó un estudio de campo a los miembros de esta institución, donde se obtiene la información mediante la aplicación de encuestas para analizar la entidad bomberil y facilitar la obtención de información a los 67 empleados de la institución.

Se utilizó fuentes bibliográficas para obtener respaldo y aval científico. La encuesta está basada en 5 dimensiones, donde se aplicaron 21 preguntas que ayudaron a identificar las falencias existentes. A través de los resultados obtenidos de la investigación mediante la encuesta realizada, se detectó que, en el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo de la entidad bomberil es donde existen bajos niveles de productividad, por ello se plantean estrategias para la mejora el ambiente laboral de la misma.

Palabras claves: Clima Organizacional, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación.

ABSTRATC

The objective pf this certification work in the Organization Climate of the Fire Department Bank #1 Of the city of Manta, which is why the study of the results is used to help ud diagnose the organizational climate in order to improve it for the institution. Therefore, it has begun with the formulation of the problem, has been based on a question that allows to identify the shortcoming of the entity, in addiction to the general and specific, objective, hypothesis and variable. In the Methodology, a field study is applied to the officials of this institution where information is obtaining information to the 67 officials of the institution.

Bibliographic sources ore used to obtain scientific support and endorsement. The survey is based on 5 dimensions, where 21 questions are applied that identify the existing shortcomings. Through the results of the investigation through the survey of the officials of the institution, it was detected that, in the leadership, the communication and the work in the team of the entity where there are flaw, therefore, strategies are proposed for improves the work environment of it.

Keywords: Organizational climate, leadership, teamwork, communication.

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el ambiente interno de las organizaciones es de mucho impacto considerando que esta influye en todos los miembros de la institución, es por eso que se debería medirlo por lo menos una vez al año para analizar los resultados y tomar medidas con base a aquello para poder realizar compromisos de mejora. En el clima organizacional la percepción de los colaboradores sobre el ambiente en el que se encuentran inmersos en la entidad en general, influye de forma directa en su comportamiento, conducta y sentimientos, por ello, es importante realizar esta investigación para percibir las debilidades y actuar en base a ellas y mejorarlas. Además, en el clima organizacional es importante prestar atención a la participación de los colaboradores para generar oportunidades de desarrollo tanto profesional como personal, por tal motivo es que el estudio de la misma resulta imprescindible para generar acciones correctivas.

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones Rodríguez (1999).

La relación sistema–ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos proveniente de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecida con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno ambiental se encuentra acogida en una teoría de las organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionista de los otros. Las perspectivas formalizarte de la Escuela Clásica, por otra parte, habían encontrado acerbas críticas por parte de enfoques de corte psicológico–social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas. Rodríguez (1999)

El presente proyecto propuesto buscó analizar el clima organizacional junto con los objetivos planteados para encontrar soluciones a los problemas internos que inciden en los resultados del desenvolvimiento de la entidad bomberil.

Para el desarrollo del proyecto se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva que permita conocer los problemas actuales, del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta, esto permitió realizar un estudio cuantitativo en base a los análisis

de los datos obtenidos. Se utilizo la técnica de encuesta cuyos resultados fueron tabulados y analizados, además de utilizar información adicional de páginas web, libros, revistas entro otros.

1.1. DISEÑO TEÓRICO

1.2. Formulación del Problema.

¿De qué manera el Clima Organizacional contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta?

1.2.1 Objetivo General

Analizar el clima organizacional bajo el cual labora el Benemérito Cuerpo de Bomberos estación # 1 de la ciudad de Manta.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar si existe un adecuado liderazgo en el Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta.
- Establecer si existe trabajo en equipo entre los miembros del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación # 1 de la ciudad de Manta.
- Determinar si existe motivación en el personal que labora en el Benemérito Cuerpo de Bomberos estación # 1 de la ciudad de Manta.
- Demostrar si existe una adecuada comunicación al interior del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación # 1 de la ciudad de Manta.
- Comprobar si al interior del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación # 1 de la ciudad de Manta, hay espacios físicos cómodos y suficientes para el cumplimiento de sus objetivos.

1.3 Hipótesis General.

El clima organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta permite mejorar el desempeño laboral en las diferentes áreas de la institución

1.4 Variable

- Clima Organizacional.

2. DISEÑO METODOLÓGICO.

2.1. Tipos de Investigación.

La presente investigación es aplicada cuantitativa ya que hace referencia al proceso investigativo que se llevó a cabo para establecer la formulación de encuesta y los procedimientos para recolectar la información requerida.

Para el diseño de la investigación se aplicó un enfoque analítico ya que el objetivo de la misma es analizar el clima organizacional que brinda el Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta.

Investigación de Campo: se aplicó la investigación de campo en dicha institución que en este caso es el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Manta estación #1 en donde se recopiló información que permitió determinar cuáles son los problemas y cómo estos afectan al desempeño laboral en las distintas áreas.

Investigación Bibliográfica – Documental: para ampliar la investigación se recopiló información de libros, artículos científicos, internet, entre otras, las mismas que ha permitido hacer un vínculo entre los antecedentes históricos y lo actual.

2.2. Nivel de investigación

El proyecto de investigación siendo el tema El Clima Organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta, tiene como nivel de investigación exploratoria y explicativa.

2.3. Método de Investigación.

La presente investigación se aplicó los métodos teóricos y empíricos, es decir analítico y de campo.

Método Teórico

Análisis – Síntesis: el método de investigación que se utilizó es el método analítico ya que este nos permitió conocer el objeto de estudio del clima organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 para mejorar el mismo.

Método Empírico

De Campo: está en la recopilación de información directamente a través de la observación y experimentación, la recopilación de estos datos se las hizo en este caso por medio de un cuestionario.

Encuestas: se llevó a cabo a través de un cuestionario de preguntas dirigidas a los funcionarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta.

2.4. Población de estudio.

La población de estudio es el número total de colaboradores del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta que son 67 de los cuales están Capitán, coronel, subteniente, inspectores y personal administrativo.

2.5. Muestra

Se consideró a la totalidad de los colaboradores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Manta que ayudaron a identificar la problemática y esto permitió obtener datos que identifiquen las falencias que existen en el clima organizacional de esta institución.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Bases Teóricas

3.1.1 Clima Organizacional.

Uribe et al. (2015), mencionan a Forehand & Gilmer , (1964), quienes definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Por otra parte, se toma la definición de Hospinal (2013), que menciona a Rodriguez, (2007), quienes a su vez citan la definición de Litwin & Stringer (1968), la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional origina productos de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización.

Espinal (2012) señala que un buen clima organizacional en toda institución en donde la administración de recursos humanos tiene un papel fundamental de supervisor constante de la realidad del ambiente laboral, pero desarrollar un buen clima laboral depende de todas las áreas dentro de la organización.

Una definición proporcionada por Stephen Robbins se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. Stephen (1999).

3.1.2 Dimensiones del clima organizacional

Brunet (2011) Menciona “la presencia de variables de clima organizacional ha sido identificada como soportes determinantes en los sistemas de calidad; el clima organizacional es el reflejo de los valores culturales de la empresa, que están compuestos por múltiples dimensiones, dentro de las que se mencionan, liderazgo, trabajo en equipo, motivación, comunicación y espacio físico entre otras”.

Liderazgo: Santos (2005) define el liderazgo como el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar

y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Motivación: Herzberg (1959), también tiene una teoría sobre la motivación, misma que está basada en el ambiente externo y el trabajo realizado por el individuo. Dicha teoría se fundamenta en dos aspectos; aquellos factores que se relacionan con el entorno del empleado, como las físicas o ambientales, el salario, las oportunidades en la empresa, los beneficios sociales u otros. El segundo se refiere a factores relacionados con el contenido del cargo y el efecto de satisfacción que produce el mismo.

Trabajo en equipo: Williams (2013) el trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas reunidas para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Por la teoría sistémica, el equipo es quien responde por el resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente.

Sin embargo, cada uno de los elementos del equipo está especializado en algo en particular que beneficia al proyecto, por lo que al mismo tiempo cada uno se responsabiliza por aquella parte en que están trabajando, pero obteniendo el resultado tal que, en un trabajo en equipo, uno más uno, es igual a tres, ya que el trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales.

Un grupo de personas trabajando juntas en la misma materia, pero sin ninguna coordinación entre ellos, en la que cada uno realiza su trabajo de forma individual y sin que le afecte el trabajo del resto de compañeros, no forma un equipo.

Comunicación: Williams (2013) La comunicación es el acto por el cual se puede establecer contacto entre uno y otro ser con la finalidad de transmitir una idea, siendo primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas, es necesario poner en práctica nuestras habilidades de comunicación; esto se lleva a cabo con distintas finalidades entre las que destacan:

1. Transmisión de información.
2. Intento de influir en los otros.
3. Manifestación de los propios estados o pensamientos.
4. Realización de actos.

En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso, y estos elementos son:

1. Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
2. Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
3. Mensaje: Contenido de la información que se envía.
4. Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
5. Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
6. Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor. Williams (2013)

En cuanto al contexto, podemos distinguir distintos tipos:

1. Contexto situacional.

Circunstancias espaciales y temporales en las que se produce el acto comunicativo.

2. Contexto socio histórico.

Conocimiento de la época en la que se producen los mensajes.

3. Contexto lingüístico.

Lo dicho antes o después de un enunciado puede condicionar su interpretación. Williams (2013)

Espacio físico: Hablar sobre el espacio en el que se desenvuelve el empleado es relevante ya que este y sus condiciones inciden directamente en el desempeño y satisfacción del trabajador, creándole una percepción sobre el lugar en general. De alguna forma los aspectos externos intervienen de manera favorable o perjudicial en el alcance de metas u objetivos. La infraestructura puede ser lo que lleve al empleado a decidir si permanecer o no dentro de una empresa. Williams (2013)

Litwin & Stringer (1968): proponen 6 dimensiones

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de riesgo.

5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.

Pritchard & Karasick (1973): presentan 11 dimensiones

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

2. Conflicto y Cooperación. Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo, en los apoyos materiales y humanos que se reciben de la organización.

3. Relaciones sociales. Tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. Remuneración. Es la manera en que se retribuye a los trabajadores.

6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

7. Motivación. Aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8. Estatus. Diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.

9. Flexibilidad e Innovación. Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas

nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

10. Centralización y toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. Apoyo. Se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers & Taylor (1972), Universidad de Michigan: exponen 5 dimensiones

1. Apertura a cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos equipos o recursos que pueden facilitar o mejorar los trabajos de sus empleados.

2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización

5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

3.2 Antecedentes investigativos

3.2.1 El clima organizacional dentro de una empresa.

En la actualidad las empresas se están preocupando en los diferentes factores, que evitan que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional, mismo que es muy importante, debido a que tiene e influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Dentro del Clima organizacional existen diferentes causas que ocasionan este problema la falta de motivación, capacitación, comunicación, liderazgo, se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que los trabajadores son el componente principal para alcanzar los objetivos de la empresa. El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.

Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad. Moncayo et al. (2015)

Análisis

Según la revista contribuciones a la economía hoy en día las empresas sienten gran preocupación sobre el clima organizacional debido a que existen problemas como: falta de

motivación, capacitación, comunicación y liderazgo, considerando que un buen clima organizacional para los miembros de la organización permitirá aumentar la productividad y a su vez cumplir con los objetivos de la empresa.

3.2.2 El clima organizacional presente en una empresa de servicios.

Las organizaciones son sistemas sociales donde las personas desempeñan distintas funciones o tareas de manera coordinada para contribuir con el cumplimiento de propósitos propuestos y la misión de la organización. A lo largo de la historia el hombre ha visualizado el trabajo como un ente social, donde debe agruparse con los demás para poder lograr objetivos organizacionales que sólo no podría alcanzar. La vida del hombre se basa en las interacciones con los individuos y sus lugares de trabajo, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí para poder alcanzar objetivos comunes. Rodriguez (2016)

Es importante centrar especial atención en el capital humano de las organizaciones como parte elemental de su motor productivo, es por ello que se hace necesario que las empresas de hoy en día visualicen con gran atención cómo el ambiente de trabajo incide en el comportamiento que a diario tienen sus empleados, sus percepciones sobre su equipo de trabajo, jefes, entre otras y esto permita a las compañías alcanzar un clima organizacional que les permitan a sus trabajadores sentirse satisfecho de su puesto de trabajo. En la década de los años 1950, el clima organizacional se estudiaba de manera experimental y se enfocaba en cómo este afectaba la productividad de las organizaciones, por lo que a medida del transcurrir de los años se define este factor como motivación en los trabajadores. Rodriguez (2016). Alrededor de la década de los años 1970, el clima se estudia desde la perspectiva individual en la cual cada trabajador percibe su ambiente de trabajo, y a comienzo de la década de los años 1990, se establece el clima organizacional como apreciaciones que tiene cada trabajador de manera individual de las prácticas y procesos que ocurren en su entidad de trabajo y que inciden en la conducta del individuo en la misma. En fin, el clima organizacional, es hoy en día un factor de gran relevancia tanto en las grandes como en medianas y pequeñas industrias, se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo y que a su vez influye de manera positiva manteniendo motivo en la realización de sus tareas, generando un gran bienestar para las empresas. Rodriguez (2016)

Análisis

En este artículo hace referencia al clima organizacional que es de gran importancia estudiarlo en las pequeñas y grandes empresas, considerando que hoy en día en base a ello se percibe el ambiente que se labora y como desempeñan cada empleado sus actividades en la organización.

3.2.3 Cuadro de mando integral y el clima laboral en el benemérito cuerpo de bomberos en el cantón Pillaro.

Clima Laboral es una parte fundamental de toda Institución. El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. El Cuadro de Mando Integral es un tema novedoso que la mayoría de Gerentes no lo aplican, por desconocimiento. Clima Laboral en las Instituciones son muy variados, ya que en algunas son muy buenas y en otras no, esto depende de la mentalidad del Gerente. El Recurso más importante que tiene las Empresas es la Gente Yolanda (2012). En toda institución es fundamental tener un Clima Laboral agradable, ya que se trabajaría en equipo, esto servirá que la Institución sobresalga en varios aspectos, uno de esos es en la calidad del servicio. En las Instituciones se refiere a las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, ya que es una variable entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. En las organizaciones son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa, con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. El Cuerpo de Bomberos del Cantón Píllaro es bien visto por sus habitantes, ya que hace un tiempo atrás, ha ido implementando varias unidades de rescate y en la parte Administrativa llevar bien a la Institución Yolanda (2012). El Ilustre Consejo Municipal del Cantón Píllaro, en representación de las fuerzas vivas, ha solicitado la creación de un Cuerpo de Bomberos en dicha cabecera Cantonal mediante oficio 697 CMP del 6 de noviembre de 1984, por tal

razón el jefe del Cuerpo d Bomberos de Ambato solicita por Intermedio de la Jefatura de la I zona, la legalización de la Unidad Bomberil en el Cantón Píllaro, provincia de Tungurahua con acuerdo ministerial No 1353 se crea el Cuerpo de Bomberos del Cantón Píllaro en la Administración del Dr. Jorge Egas Peña Ministro de Bienestar Social. Por ser la Institución que se dedica a dar un servicio de rescate a la comunidad, el personal sabe estar bajo presión, en el cantón existe ya varios años que están aportando a la comunidad. El mismo que estará fundamentada en Prevenciones rurales de casa en casa, charlas, conferencias en las instituciones de las zonas Urbana y Rural del Cantón, Instituciones Educativas, Civiles y eclesiásticas y finalmente la capacitación operativa tanto en incendios, rescate y salvamento y primeros auxilios. Yolanda (2012).

Análisis

El clima organizacional es el desarrollo de las actividades cotidiana en la organización, viendo el comportamiento de las actividades y su interacción con los miembros que laboran en la misma. Un gran punto que hace mención en este artículo es sobre el ambiente agradable para laborar ya que depende de ello se podar trabajar en equipo y brindar un servicio de excelencia hacia la ciudadanía en general. Es importante mencionar que en este estudio realizado al cuerpo de Bomberos de dicho cantón han desarrollado y brindado buena atención en base al excelente liderazgo que tiene esta institución Pública.

3.2.4 Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización.

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente trabajo se realiza una aproximación conceptual al tema, que permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales. Segredo (2013)

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos en una sociedad moderna donde el avance acelerado de la ciencia y la técnica la obliga a competir dentro de un mercado cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo. En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y han alcanzado una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta. La organización, considera a la sociedad como el sistema más amplio, que la limita, le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema de gestión de calidad. La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto. El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, incluso, algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones Segredo (2013). Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para

la institución. En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo. Por lo antes expuesto, es que el presente trabajo tiene como objetivo reflexionar sobre la importancia del clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización desde una aproximación conceptual al tema, que permite mostrar las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales. Segredo (2013)

Análisis

Según este artículo hace mención que es de importancia realizar estudios en las organizaciones, en base al clima organizacional ya que se diagnosticará el desenvolvimiento de cada miembro de la empresa y esto permitirá a la institución trabajar en ello para mejorar el rendimiento y actividades de los miembros. Esto permitirá percibir el entorno de trabajo, comportamiento y actividades que realizan los mismo y realizar planes estratégicos en caso que no haya un buen ambiente para mejorar incluso en el rendimiento hacia el usuario, así brindar una buena calidad de atención y poder planificar teniendo una visión clara de las actividades.

3.2.5 La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público.

El artículo tiene como principal objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. El recojo de información se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de comunicación interna (Elaboración propia) y de clima laboral (encuesta estandarizada - Great Place To Work 2006) con escalamiento de Likert. Ambas encuestas obtuvieron 0,984 de confiabilidad (Alfa de Cronbach) y validado por juicio de expertos. Los resultados muestran la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de $r = 0.959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional (Correlación de

Pearson) a nivel del 0.01 y una probabilidad de error menor al 5.0%. Las conclusiones del estudio permiten obtener un promedio de 3.48 en relación al clima organizacional, por tanto, la percepción del clima organizacional es desfavorable. También precisan una correlación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Finalmente, el 56.5% refiere que predomina la comunicación interna ineficaz. Charro (2018)

El punto de inflexión para la investigación radica esencialmente en dos premisas claves que son de preocupación en la mayoría de instituciones del sector público y están relacionadas con la deficiente gestión de la comunicación interna y los bajos niveles de percepción del clima organizacional. La gestión de la comunicación en toda entidad pública debe responder al mundo actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémica e interactiva, capaz de escuchar a sus colaboradores buscando transmitir igualdad, horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse. La comunicación oficial debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor. Charro (2018)

García (1998) refiere que invertir en comunicación interna es invertir en capital humano, lograr beneficios intangibles a largo plazo, y esta inversión supone beneficio organizacional generando pertenencia, unidad, participación e identidad; tan igual que a las organizaciones privadas. La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos. El comprender a la comunicación como un sistema transversal a la institución hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. García (1998). La comunicación interna es el alma y espíritu de la organización. Es el sistema nervioso central de toda institución y organización. La inexistencia de una verdadera comunicación interna, la rumorología y el secretismo son otros de los inconvenientes con los que se tiene que lidiar en toda institución pública, lo que conlleva a desmotivar y generar conflictos entre los propios trabajadores. Charro (2018)

Aldo (2017) describe al clima organizacional como la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico, esta percepción influye en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal. Claro está que involucra factores críticos que se traducen en conductas concretas, las cuales afectan la rentabilidad y el logro de las metas

estratégicas. Pero la baja percepción del clima organizacional en las entidades públicas se da también, de alguna manera, por la inequidad remunerativa, falta de un programa de incentivos, dificultad para ser promovido, deficientes condiciones de trabajo (referidas al espacio), ubicación, higiene, seguridad y salud en el trabajo y falta de liderazgo. De igual forma por el deficiente trabajo en equipo, malas relaciones humanas, alta rotación; traducido en ineficiencia y baja productividad.

Con esas consideraciones, se plantea como principal objetivo de investigación el establecer la relación existente entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en una entidad pública, como es la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL N° 03 de Lima Metropolitana. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión pública. El artículo se conforma por un marco teórico sobre los 2 constructos en mención, metodología, resultados, discusión y conclusiones. Charro (2018)

Análisis.

La comunicación interna y el clima organizacional son la base fundamental para que una empresa labore con excelencia, según el estudio que realizaron en esta institución hace mención que existe carencia en la comunicación interna, por lo tanto, esto dificulta el buen desenvolvimiento en las áreas correspondientes. En las instituciones públicas es muy importante que exista comunicación eficaz y fluida para que de esa manera brinden una buena atención hacia el usuario. Para que exista una buena comunicación es importante que por parte de los directivos haya planificación en todas las áreas del personal

3.2.6 Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado.

Este estudio pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la

satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido, quizá, las variables más estudiadas en el ámbito laboral. En cuanto al clima organizacional, el constructo proviene de la psicología lewiniana y su enfoque de campo ya desde 1939. Walter & Arias (2014)

Aunque sería Gellerman el que introduce el concepto en el ámbito organizacional en la década del 60'. Son diversas las definiciones de clima organizacional, pero tres han sido los enfoques que han servido para conceptualizarlo. Los enfoques objetivos se concentran en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se enfocan en los trabajadores. Sin embargo, los enfoques integradores toman en cuenta ambos factores. Por nuestra parte, definimos el clima organizacional como el conjunto de percepciones que tienen las personas de su centro laboral. En ese sentido el clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización. De ahí que Renis Likert plantea su modelo teórico según el cual el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él. Walter & Arias (2014)

La teoría de Renis Likert, de corte integrador, cuenta con evidencia tanto para los factores objetivos como para los factores subjetivos, ya que, por un lado, hay estudios que señalan que la estructura de la organización y la jerarquía del puesto tienen gran influencia en el clima laboral; y, por otro lado, varios estudios también reportan que el clima organizacional tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo. En un estudio que realizamos el año pasado, encontramos que el clima organizacional favorable se asocia a menores niveles de estrés crónico en los trabajadores de un hospital oncológico. También se ha relacionado el clima laboral con la personalidad, el rendimiento y la satisfacción laboral. Walter & Arias (2014)

Análisis

En este artículo hace mención sobre las variables que se deben considerar en el entorno de la organización que son; el clima organizacional y la satisfacción laboral, que van de la mano con el liderazgo, siendo de estrategia. Esto depende del jefe administrativo que capacite al personal y mantenga la buena relación hacia sus subordinados creando en ellos, valores y principios para que haya respeto hacia cada uno de los colaboradores y puedan trabajar en equipo.

3.2.7 El clima laboral en las fuerzas de seguridad del estado.

El clima laboral es producto de la interacción de los trabajadores de diferentes orígenes, categorías y especialidades dentro de la estructura organizativa de una empresa y cuya cultura corporativa da sentido a la estrategia, a los objetivos, a la toma de decisiones de la misma y permite prever las acciones y opiniones de los trabajadores en su ámbito laboral. El clima laboral es el contexto que permite estudiar, explicar y predecir la motivación de los trabajadores y su satisfacción o insatisfacción con sus condiciones materiales y culturales de trabajo. En el caso de las Fuerzas de Seguridad del Estado hay dos climas laborales, aunque solapados en muchos aspectos, debido a las grandes diferencias que hay entre la cultura corporativa y la estructura organizativa del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil. El estudio de la cultura y de la estructura de una organización resulta necesario no sólo desde un planteamiento teórico sino, también, desde una perspectiva práctica, que es la que llevó a Peters y Waterman a demostrar que la clave de la excelencia de las empresas reside en su cultura, en la parte «blanda» de la organización, que es la que da sentido a su estrategia, a su gestión y a los sistemas de producción (Bordas, 2016). En este escenario es donde interactúan los trabajadores de diferentes categorías, con distintas subculturas de procedencia 2, con diversas necesidades y expectativas, recreando un clima laboral en cuyo contexto podemos conocer y valorar la satisfacción de los trabajadores. En términos generales podemos distinguir dos métodos de investigación de la motivación y la satisfacción en el trabajo: el objetivo y el subjetivo. El primero prescinde de cualquier valoración subjetiva y se centra en medidas objetivas, sustituyendo la opinión de los trabajadores por la evaluación del investigador. El segundo, por el contrario, considera que la valoración sobre la satisfacción en el trabajo debe ser hecha por los propios trabajadores y que, por lo tanto, sólo puede establecerse preguntándoselo a ellos. Desde la perspectiva

objetiva, la evaluación de las condiciones de trabajo descansa en dos técnicas de investigación: Por una parte, en los estudios de gabinete, que permiten a los expertos establecer los criterios de evaluación a partir de mediciones ergonómicas de higiene y seguridad en el trabajo, y, por otra, en la observación participante, que permite evaluar cada aspecto de las condiciones en que se desarrolla un trabajo concreto. Partiendo de la tesis de la evaluación objetiva, consideran imprescindible la opinión del trabajador sobre sus condiciones de trabajo y a ese método conciliador lo denominan subjetividad objetivada, consistente en medir objetivamente determinadas condiciones de trabajo, pero consensuar con los trabajadores su valoración. Bordas (2016)

Análisis

El clima laboral permite estudiar, explicar y ver las expectativas que desea el funcionario, con el estudio se puede valorar la satisfacción que tiene el trabajador en el entorno interno de ella, se considera que de ello depende que exista buen liderazgo, comunicación por parte de los superiores, para que así se sientan seguros y escuchados en un ambiente laboral acogedor.

3.2.8 Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias.

La calidad de la vida de los trabajadores favorece el éxito y la permanencia de las organizaciones Toro (2002). Conocer, monitorear e intervenir esta realidad del trabajo constituye una herramienta estratégica para la productividad en mercados cada vez más inestables e impredecibles Salanova (2009). Entre muchos indicadores posibles para conocer la Calidad de la Vida Laboral, el Clima Organizacional (CO) es uno de los más destacados, pues permite una aproximación fiel y específica a las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo. Estas percepciones sobre diferentes atributos de la realidad laboral constituyen un elemento fundamental, no solo para la implementación de políticas de gestión de las personas, sino también, para el desarrollo estratégico de la organización Cooper et al. (2001); Koys & DeCotiis (1991); Schneider (1990), Silva (1996). Una empresa con una buena estrategia acompañada de un clima organizacional favorable o conveniente tenderá al éxito. Si bien la calidad del Clima Organizacional no es garantía de lograrlo sí es una condición necesaria para obtenerlo. Un clima positivo se caracteriza porque las personas perciben favorablemente realidades laborales como el apoyo que reciben por parte de sus

jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras. Las organizaciones con climas positivos tienen una mayor capacidad de adaptación Schneider (1990), afrontan mejor la incertidumbre y favorecen la innovación y el desarrollo Silva (1996). Investigaciones científicas han mostrado, además, que el clima organizacional afecta la satisfacción laboral y la motivación en el trabajo Toro (2009). La primera reduce las intenciones de renuncia, el ausentismo y la rotación, por el contrario, la insatisfacción incrementa los accidentes de trabajo, Fernando Toro Álvarez / Alejandro Sanín Posada las bajas de personal por enfermedad y puede ser la razón de la aparición de conductas anti productivas. Es decir, acciones en detrimento de la organización. La motivación, por su parte, es un antecedente directo del desempeño Toro (1996). Es garantía de esfuerzo, dedicación y concentración en las actividades cuando se encuentra en niveles altos, y por tanto de un desempeño favorable. Por el contrario, niveles bajos de motivación se manifiestan en baja energía en el trabajo, eludir la actividad y preferir otras distintas no relacionadas con las labores, poco esfuerzo y menor dedicación. Esto conlleva a un desempeño pobre y deficiente. También el CO afecta la satisfacción de los clientes con los productos o servicios que ofrece la empresa. Estos generan una imagen subjetiva acerca de la calidad de lo que reciben, de allí derivan, en parte, su satisfacción, la cual surge como respuesta emocional al comparar lo recibido con lo esperado Peiro et al. (2001); Salanov & Piero (2005). De esta manera, si el personal ha cuidado de la atención y de la calidad es probable que el cliente esté más satisfecho. El cuidado de esta calidad viene determinado por las percepciones compartidas de las personas acerca de lo positivo o negativo del servicio o producto que ofrecen Salanova & Piero (2005). Por el contrario, en la medida que un clima deteriorado conlleva a una baja motivación y a la presencia de insatisfacción en el personal, será inevitable que se realicen productos deficientes o servicios defectuosos que el cliente juzgará como de baja calidad. Esto afectará su satisfacción Piero et al. (2001) y, por tanto, su lealtad, y producirá una publicidad negativa para la empresa. Lo descrito en el párrafo anterior tiende a ser más crítico en las empresas de servicios, ya que el cliente suele estar presente mientras se desarrolla o presta. Es posible que éste incluya dentro de los elementos que afectan su juicio sobre la calidad del servicio, la calidad del trato entre quienes lo atienden, la forma como el líder estimula y apoya a sus colaboradores y la claridad con que cuentan las personas para aclarar las dudas y tomar decisiones. Es decir, dentro de los elementos de juicio del cliente sobre la calidad del servicio se incluyen, en ocasiones, condiciones de la calidad del CO de la organización. En otras palabras, la calidad del CO y

sus efectos, si son percibidos por el cliente, pueden llevarlo a una imagen positiva o negativa sobre el servicio que le están prestando o el producto que le están entregando, aun cuando este cuente con características objetivas de calidad. Fernando & Sanín (2013)

Análisis

Es importante velar por el bienestar de los colaboradores de las empresas, considerando que depende de las actividades que realicen se garantiza el éxito de estas organizaciones para que se mantengan en el mercado. Un ambiente confortable, cálido, con estrategia permitirá tener excelente calidad en los servicios que se brindan, esto conlleva a que los usuarios se fidelicen por la excelente atención que les brindan por parte de los funcionarios. Hoy en día las empresas deben garantizar un buen clima organizacional, yendo de la mano con estrategias para obtener el éxito deseado.

3.2.9 Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional.

El objetivo central de este artículo es analizar la influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Se hace una revisión de los antecedentes del liderazgo, sus conceptos y las diferentes teorías propuestas por varios autores. Se estudia el clima organizacional, sus dimensiones y factores y se determina la influencia que tiene el liderazgo en el clima organizacional y como esto conlleva al desempeño de los trabajadores en la organización. También se revisan estudios empíricos que confirmen la relación entre las variables mencionadas y se concluye que el liderazgo es el desencadenante para un gran desempeño laboral a través de la construcción de un buen clima organizacional en base a las percepciones provocadas por el líder. El comportamiento del líder influye en sus seguidores, siendo el principal responsable del éxito o fracaso de ellos, que son los encargados de ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales Moran (2007). Expresado de otra manera el líder tiene en su poder el progreso de las organizaciones, ya que todas necesitan de alguien para ser dirigidas. Serrano & Portalanza (2014).

Análisis

El clima organizacional y la influencia que existe en el liderazgo es de suma importancia considerando que existen diversas teorías y como estas impactan en el comportamiento de los líderes hacia el desempeño de los colaboradores tomando en cuenta que en una organización necesitan de un líder para poder ser dirigida hacia el éxito o al fracaso.

3.2.10 El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.

Esta investigación ha sido elaborada con el propósito de discutir el clima organizacional y las principales temáticas que los sustentan en el contexto de los cambios organizacionales. Se presenta una síntesis de la abundante literatura que existe sobre este tema. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones Diana (2012). Se describen sus orígenes, definiciones, dimensiones, modelos y teoría que lo sustenta, así como la relación que tiene con otros conceptos como satisfacción, motivación laboral, liderazgo y cultura organizacional, todo ello con el fin de conocer el papel que cumple el clima en el funcionamiento interno de la organización. El desempeño de los dirigentes incide directamente en el éxito de las organizaciones. Por ello, las características y habilidades necesarias para un líder se presentan en las principales teorías del liderazgo y las técnicas de dirección más importantes que le permitan gestionar el clima con mayor empeño, partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional. Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa o cualquier organización. Diana (2012)

Cuando se habla de la percepción de la organización y su medio ambiente de trabajo, se refiere al medio ambiente psicológico, es decir, a su sistema de filtro o estructuración perceptiva. De acuerdo a esa percepción los trabajadores de una empresa efectúan una descripción de los múltiples estímulos que se encuentran actuando sobre los mismos en el mundo del trabajo y que definen su situación laboral, esta atmósfera psicológica de una organización se la designa como el clima organizacional para un individuo. Se abordará el clima organizacional, teniendo como objeto de estudio sus principales temáticas: orígenes, definiciones, relación con otros conceptos, teoría que lo sustenta, dimensiones y modelos de intervención. Como psicólogo es de gran motivación profesional y personal ahondar y profundizar en clima organizacional el cual ha sido un tema que ha cobrado gran importancia en el ámbito laboral, ya que sirve como referente de la percepción individual que se hagan los empleados del medio ambiente laboral de la organización y la descripción de sus propiedades, como su ambiente físico, características estructurales y ambiente social,

representando una fuerte influencia en el comportamiento del trabajador, reacciones y sentimientos en su lugar de trabajo y en la productividad de la empresa. Diana (2012)

Análisis

En el clima organizacional es de mucha importancia tener en cuenta las dimensiones de satisfacción, motivación laboral, liderazgo, cultura organizacional todas estas dimensiones se fusionan en una organización y juegan un papel muy importante considerando que depende de estas se pretende que haya un ambiente agradable, sobre todo que cada miembro de estas organizaciones desempeñe bien sus actividades logrando el éxito deseado.

4. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.

4.1. Análisis e interpretación de la información.

Encuesta dirigida a los funcionarios y voluntarios de Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta.

4.1.1 Están claramente definidas las funciones que cada uno debe desempeñar

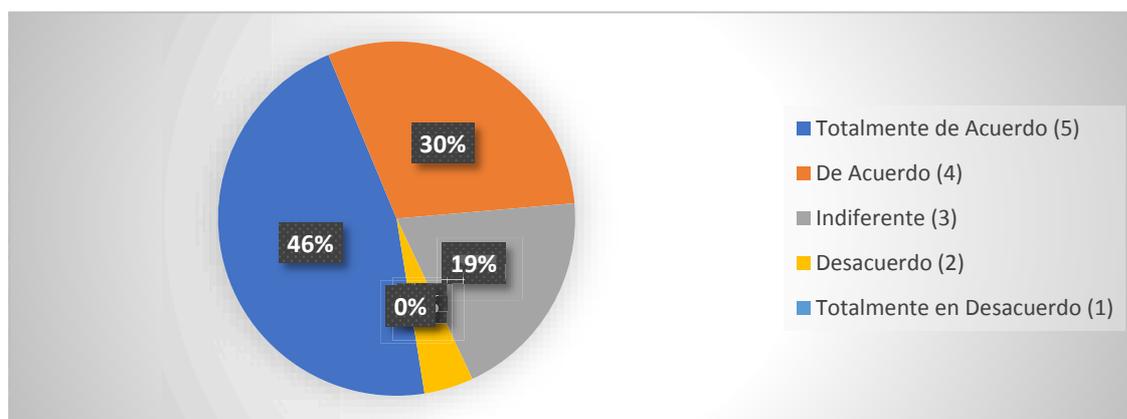
Tabla 1: Funciones a desempeñar

Variables	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	31	46 %
De Acuerdo (4)	20	30 %
Indiferente (3)	13	19%
Desacuerdo (2)	3	5 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	0	0 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 1: Funciones a desempeñar.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – Según el 46% de los funcionarios encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en las funciones a desempeñar por lo cual están claramente definidas, el 30% dicen estar de acuerdo, el 19% de los funcionarios indiferentes, el 5% en desacuerdo y el 0% totalmente desacuerdo. Por lo tanto, los funcionarios encuestados han manifestado que son claras las funciones encomendadas para el desempeño de sus labores.

4.1.2 Su superior le permite participar en la planificación de su propio trabajo.

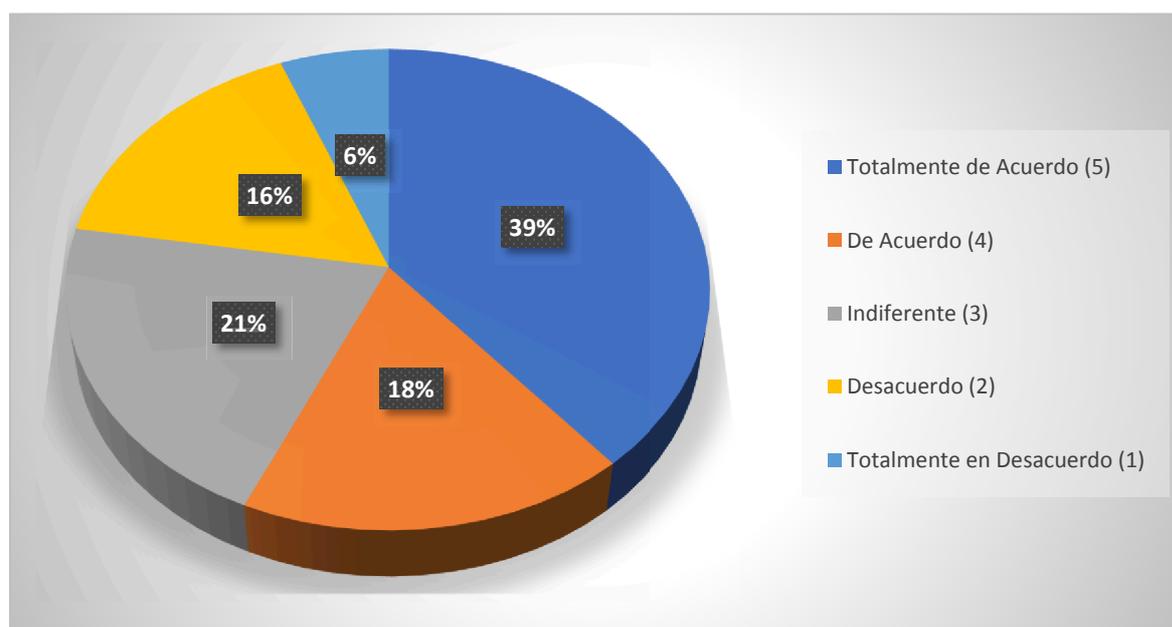
Tabla 2: Planificación del trabajo

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	26	39%
De Acuerdo (4)	12	18%
Indiferente (3)	14	21%
Desacuerdo (2)	11	16%
Totalmente en Desacuerdo (1)	4	6%
TOTALES	67	100%

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 2: Planificación del trabajo



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 39% de encuestado están totalmente de acuerdo en que, manifiestan que su superior muestra interés en la participación del trabajo, el 18% están de acuerdo, el 21% de funcionarios se muestran indiferentes, el 16% en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo. En consecuencia, los funcionarios encuestados manifiestan, que sus superiores permiten que ellos participen en la planificación del trabajo a desarrollar.

4.1.3 El superior escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y criterios del personal.

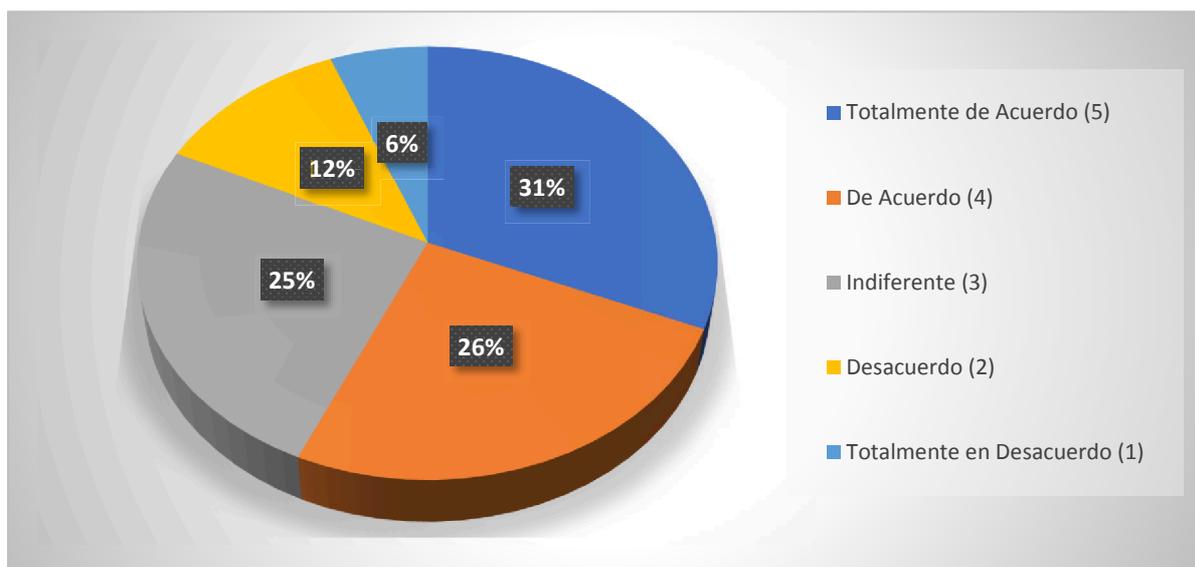
Tabla 3 : Opinión del personal.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	21	31 %
De Acuerdo (4)	17	26 %
Indiferente (3)	17	25 %
Desacuerdo (2)	8	12 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	4	6 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 3: Opinión del personal



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 31% de encuestados están totalmente de acuerdo en que, si se les escuchan las opiniones personales, mientras que el 26% están de acuerdo, el 25% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 12% en desacuerdos y el 6% totalmente desacuerdo. De acuerdo a los resultados de la encuesta, en su mayoría manifiestan que las opiniones y criterios del personal si son tomados en cuenta por parte de sus superiores.

4.1.4 Las promociones interiores de la organización se realizan de manera técnica

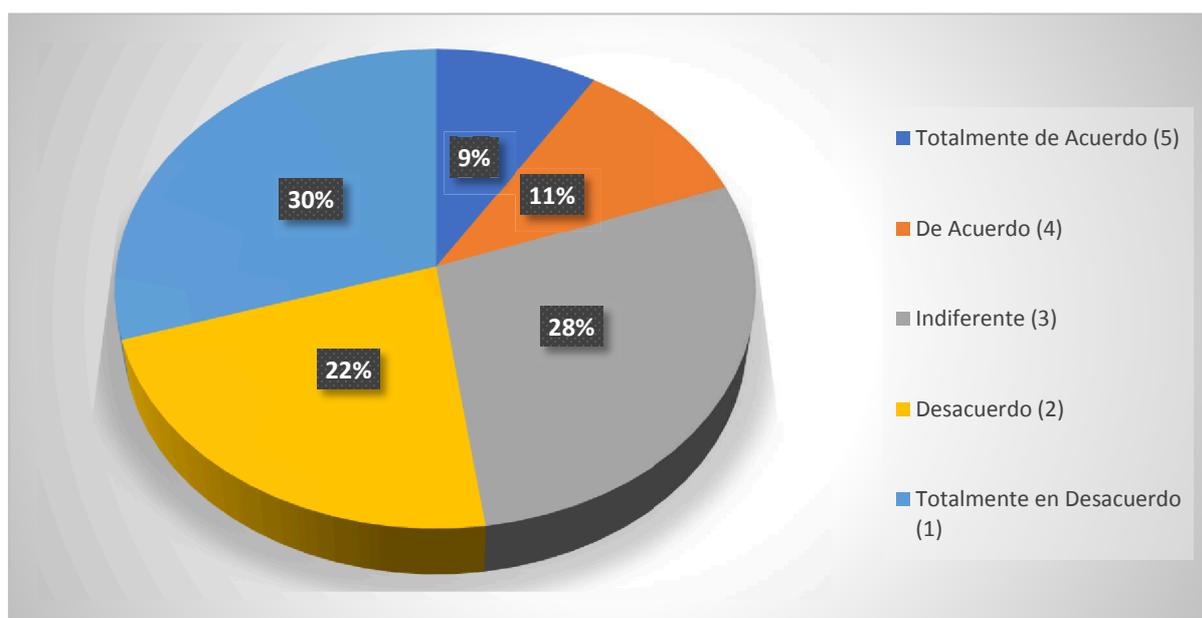
Tabla 4: promociones internas.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	6	9%
De Acuerdo (4)	7	11 %
Indiferente (3)	19	28 %
Desacuerdo (2)	15	22 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	20	30 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 4: Promociones internas



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 9% de encuestados están totalmente de acuerdo, que, en la institución, se realizan de manera justa las promociones internas, mientras el 11% están de acuerdo, el 28% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 22% en desacuerdo y el 30% totalmente en desacuerdo. En consecuencia, a los resultados obtenidos se pudo verificar que los funcionarios no están a gusto en cómo se dan las promociones del personal.

4.1.5 El estilo de liderazgo de los superiores es el adecuado.

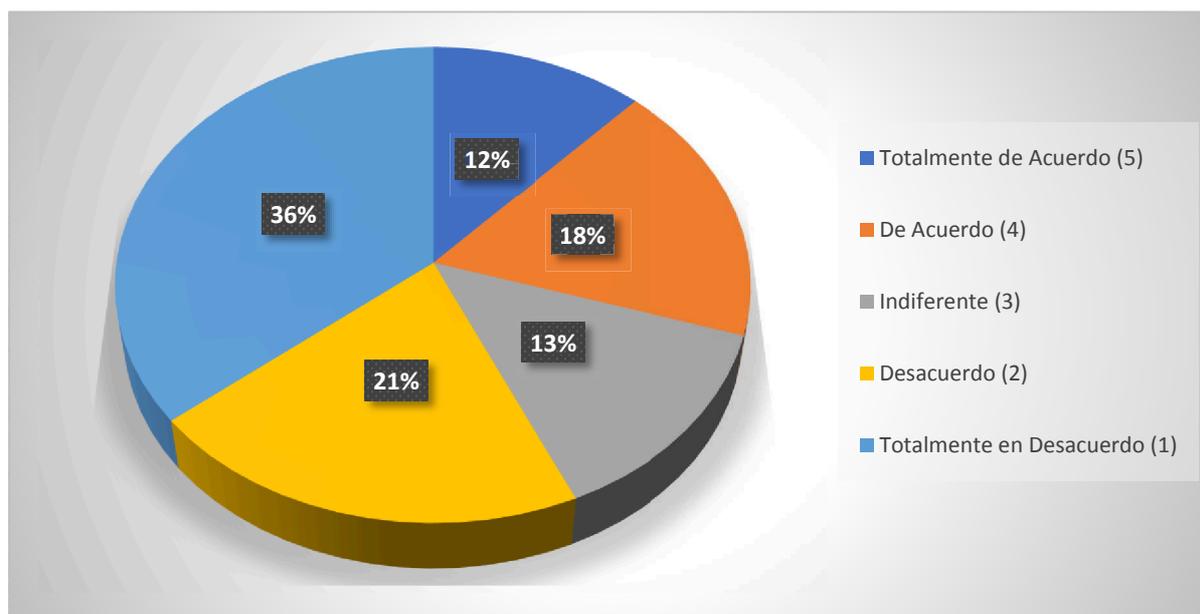
Tabla 5: Estilo de liderazgo

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	8	12 %
De Acuerdo (4)	12	18 %
Indiferente (3)	9	13 %
Desacuerdo (2)	14	21 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	23	36 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 5: Estilo de liderazgo



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 12% de encuestados están totalmente de acuerdo, que el liderazgo de su superior es el más adecuado, el 18% están de acuerdo, el 13% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 21% en desacuerdo y el 36% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los funcionarios manifiestan que no están a gusto con el estilo de liderazgo del superior.

4.1.6 Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.

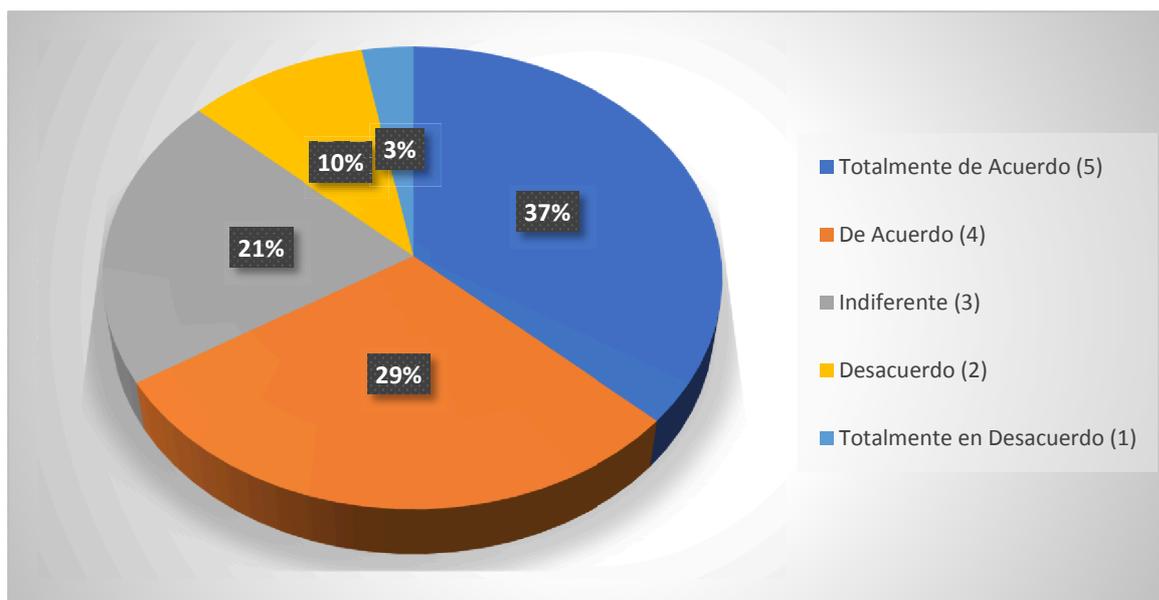
Tabla 6: Objetivo en equipo.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	25	37 %
De Acuerdo (4)	20	29 %
Indiferente (3)	14	21 %
Desacuerdo (2)	7	10 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	2	3 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 6: Objetivo en equipo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 37% de encuestados están totalmente de acuerdo, ya que los objetivos están bien estructurados y claros, el 29% están de acuerdo, el 21% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 10% en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos los funcionarios se encuentran satisfechos con sus objetivos claros.

4.1.7 Existe apoyo de sus compañeros para el trabajo en equipo.

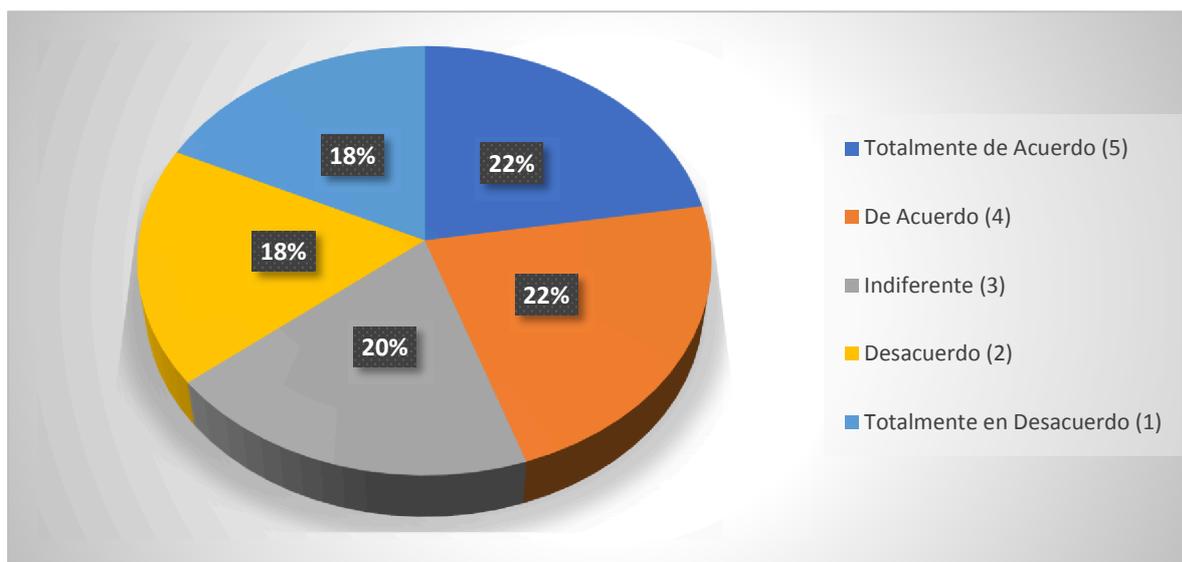
Tabla 7: Apoyo de trabajo de equipo.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	15	22 %
De Acuerdo (4)	15	22 %
Indiferente (3)	13	20%
Desacuerdo (2)	12	18 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	12	18 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 7: Apoyo de trabajo de equipo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 22% de encuestado están totalmente de acuerdo, que tiene un apoyo mutuo entre compañeros, el 22% están de acuerdo, el 20% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 18% en desacuerdo y el 18% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, los funcionarios de esta institución según los resultados de las encuestas, comentan que en unos departamentos si existe apoyo mutuo y en otros no por ello existen versiones diversificadas.

4.1.8 El equipo de trabajo se orienta a una búsqueda de solución de problemas.

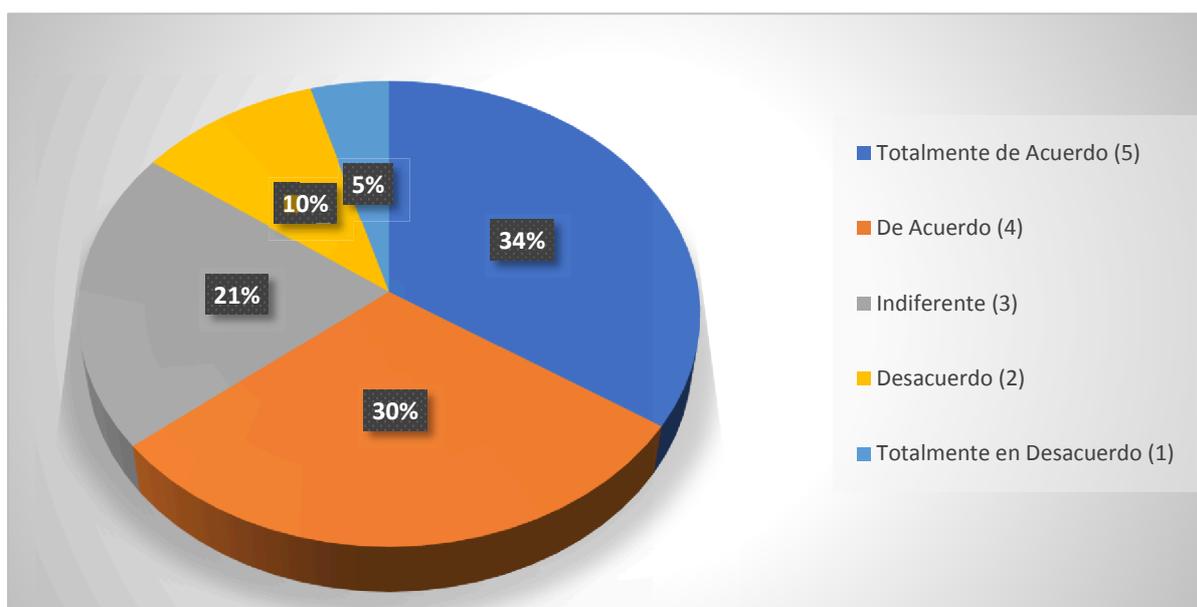
Tabla 8: Opiniones e ideas.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	23	34 %
De Acuerdo (4)	20	30 %
Indiferente (3)	14	21 %
Desacuerdo (2)	7	10 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	3	5 %
TOTALES	67	100%

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 8: Orientación de búsqueda de trabajo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 34% de encuestados están totalmente de acuerdo, en estar inmersos a solucionar problemas de la ciudadanía, el 30% están de acuerdo, el 21% se muestra indiferente, el 10% en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que en la institución existe una buena orientación a la solución de los diversos problemas que se puedan presentar.

4.1.9 Se complementa el talento y conocimientos entre los integrantes del equipo.

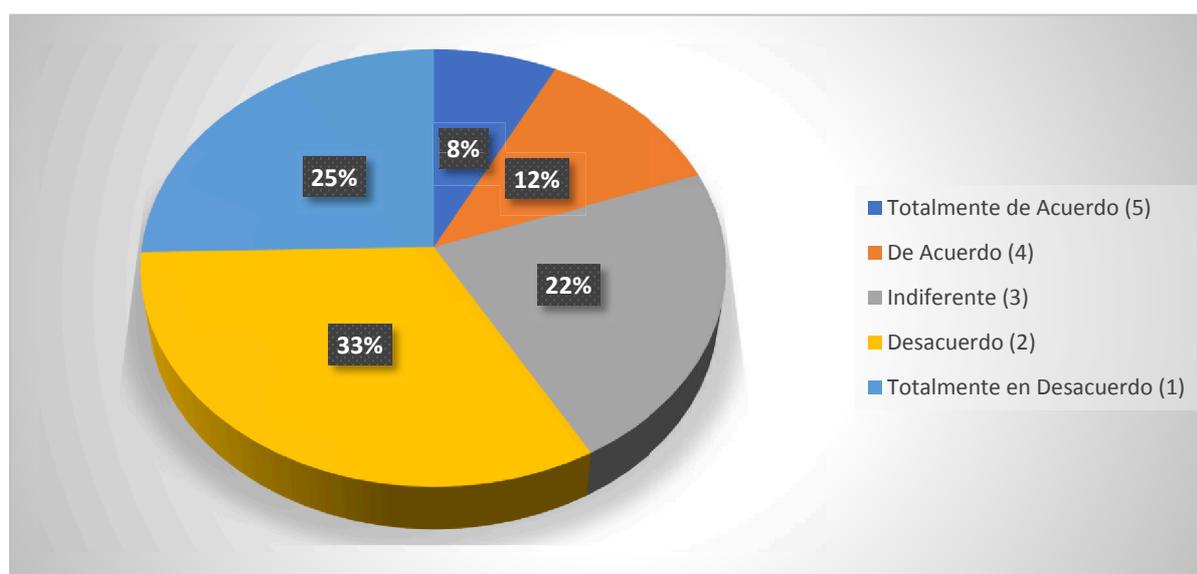
Tabla 9: Talento y conocimiento.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	5	8 %
De Acuerdo (4)	8	12 %
Indiferente (3)	15	22 %
Desacuerdo (2)	22	33 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	17	25 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 9: Talento y conocimiento.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 8% de encuestados manifiesta que están totalmente de acuerdo en que se complementan como equipo de trabajo, el 12% manifiesta que está de acuerdo, el 22% de funcionarios están indiferentes, el 33% en desacuerdo y el 25% en totalmente de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede verificar que en la institución no hay un complemento entre talento y conocimiento por parte de los compañeros de trabajo es decir que no existe apoyo mutuo en dicha institución.

4.1.10 Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral.

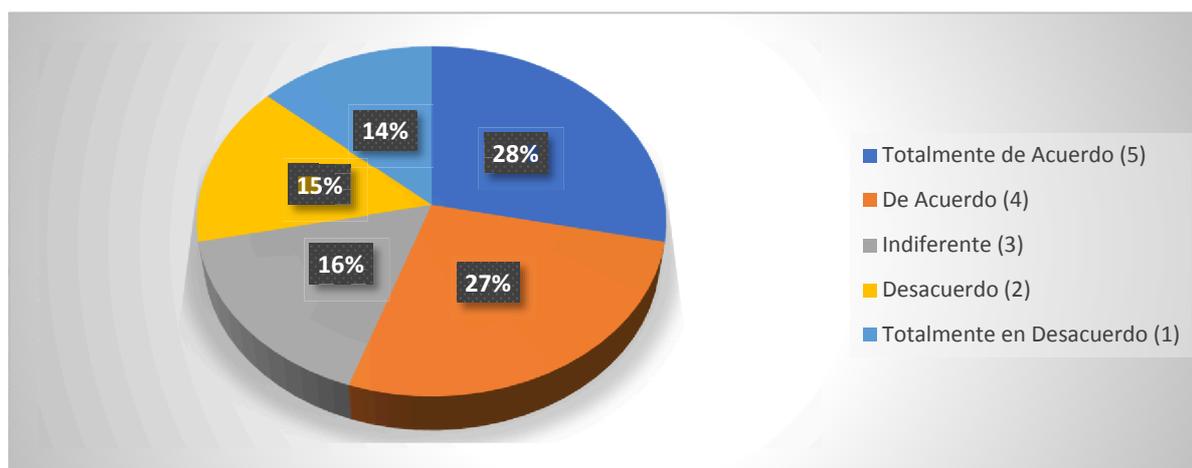
Tabla 10: Reconocimiento al desempeño.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	19	28 %
De Acuerdo (4)	18	27 %
Indiferente (3)	11	16 %
Desacuerdo (2)	10	15 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	9	14 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 10: Reconocimiento al desempeño.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 28% de encuestados están totalmente de acuerdo, que los funcionarios de la institución si reciben los reconocimientos por su labor, el 27 % están de acuerdo, el 16% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 15% en desacuerdo y el 14% totalmente desacuerdo. De acuerdo al diagnóstico realizado en la encuesta, se pudo definir como resultado, que los funcionarios obtienen el agradecimiento de la institución por sus tareas desempeñadas.

4.1.11 Sus propuestas e ideas son consideradas para mejorar el trabajo que se lleva a cabo.

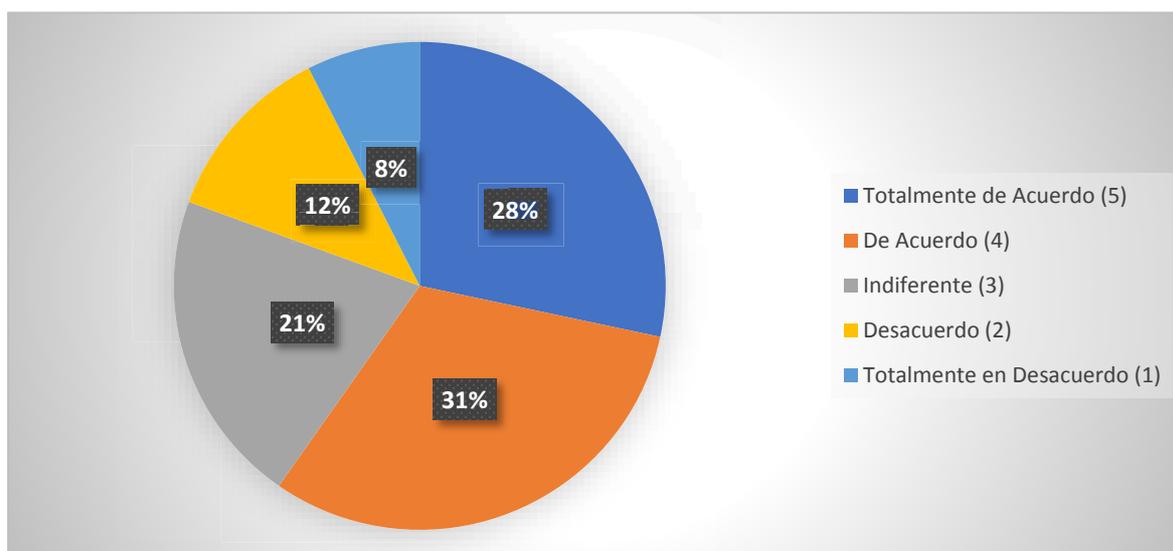
Tabla 11: Mejorar el trabajo.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	19	28 %
De Acuerdo (4)	21	31 %
Indiferente (3)	14	21 %
Desacuerdo (2)	8	12 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	5	8 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 11: Mejorar el trabajo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 28% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que, en la institución si son consideradas las ideas y propuestas del personal, el 31% están de acuerdo, el 21% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 12% en desacuerdo y el 8% en totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, con los resultados que se obtuvieron, los funcionarios son escuchados y son tomadas en cuenta las ideas y propuestas que consideran adecuadas para mejorar el trabajo en la institución.

4.1.12 Tiene la libertad para realizar su trabajo.

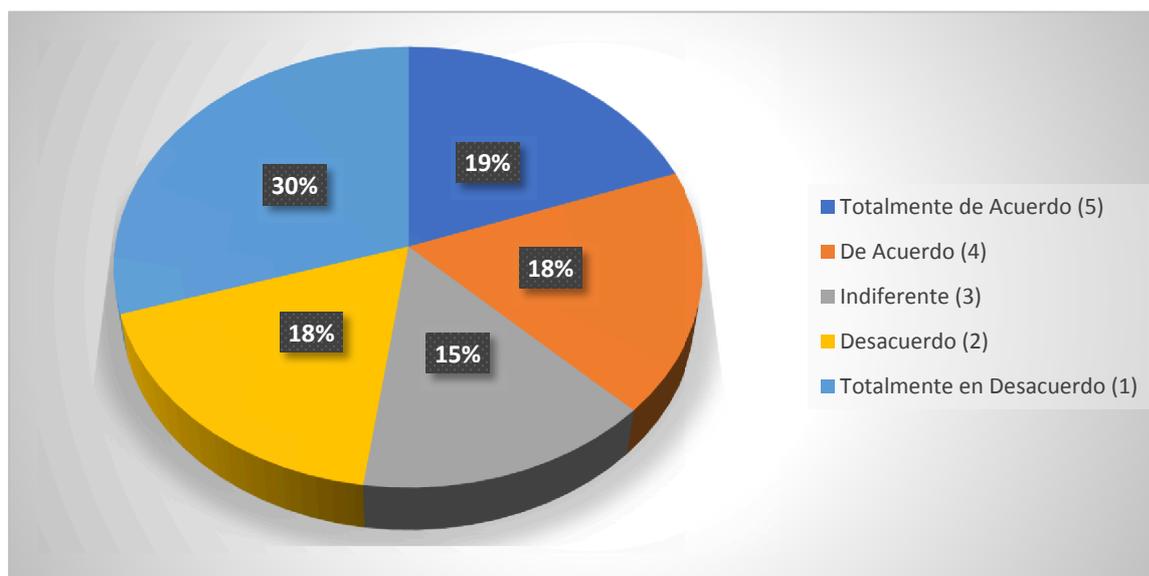
Tabla 12: Libertad de trabajo.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	13	19 %
De Acuerdo (4)	12	18 %
Indiferente (3)	10	15 %
Desacuerdo (2)	12	18 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	20	30 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 12: Libertad de trabajo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 19% de los encuestado manifiestan que están totalmente de acuerdo, en que tienen libertad al realizar su trabajo, el 18% manifiestan que están de acuerdo, el 15% se muestran indiferentes, el 18% en desacuerdo y el 30% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, con los resultados obtenidos existe desacuerdo, por parte de los funcionarios al momento de trabajar en las actividades internas y/o externas de la institución.

4.1.13 En la institución se busca estimular el trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal.

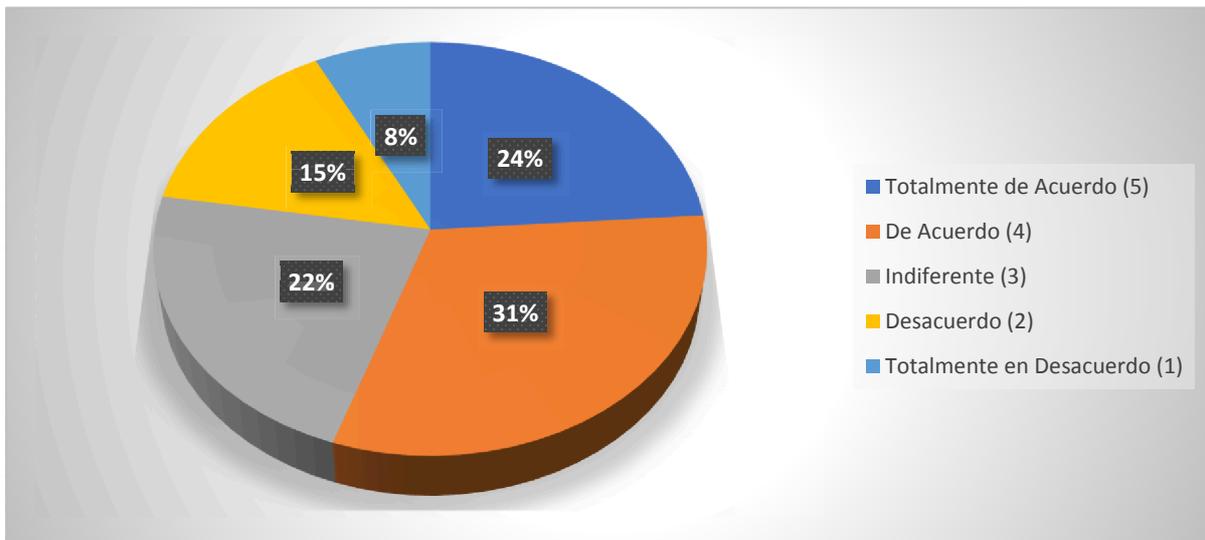
Tabla 13: Desarrollo profesión y personal.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	16	24 %
De Acuerdo (4)	21	31 %
Indiferente (3)	15	22 %
Desacuerdo (2)	10	15 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	5	8 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 13: Desarrollo profesión y personal.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 24% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en que la institución se preocupa por el desarrollo tanto personal como profesional, el 31% manifiesta están de acuerdo, el 22% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 15% en desacuerdo y el 8% totalmente desacuerdo. Los funcionarios manifestaron en su mayoría, que en la institución es importante el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

4.1.14 Recibo del superior la información que necesita para ejercer su trabajo.

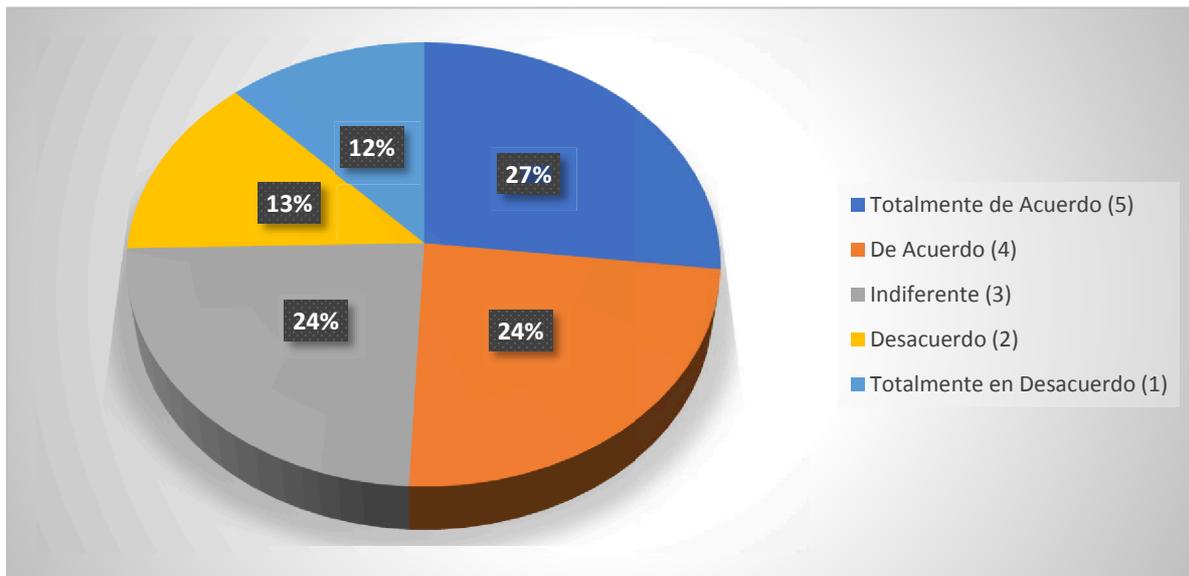
Tabla 14: Información del superior.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	18	27 %
De Acuerdo (4)	16	24 %
Indiferente (3)	16	24 %
Desacuerdo (2)	9	13 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	8	12 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 14: Desarrollo profesión y personal.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 27% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en recibir con claridad la información por parte del superior para realizar las actividades encomendadas, el 24% manifestó estar de acuerdo, el 24% muestra indiferencia, el 13% está en desacuerdo y el 12% está en total desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de funcionarios están a gusto en cómo es repartida la información por parte de sus superiores.

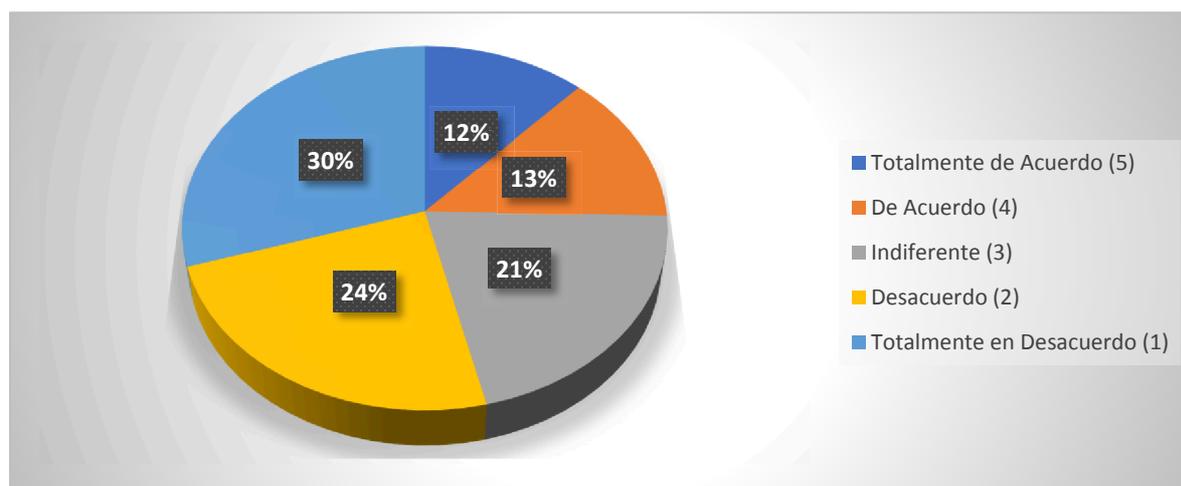
4.1.15 La información que le brindan es clara y precisa al momento de realizar las actividades.

Tabla 15: Información clara y precisa.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	8	12 %
De Acuerdo (4)	9	13 %
Indiferente (3)	14	21 %
Desacuerdo (2)	16	24 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	20	30 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Gráfico 15: Información clara y precisa.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. –El 12% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en que reciben de manera clara la información para desempeñar las actividades, el 13% manifestó estar de acuerdo, el 21% se muestra indiferente, el 24% en desacuerdo y el 30% totalmente en desacuerdo. En consecuencia, de los resultados obtenidos por parte de los funcionarios manifiestan que, en la institución no se recibe de forma clara la información a desempeñar considerando que, en muchas ocasiones, la información es entregada por parte de los contribuyentes de manera errada.

4.1.16 Existe una comunicación fluida entre departamentos.

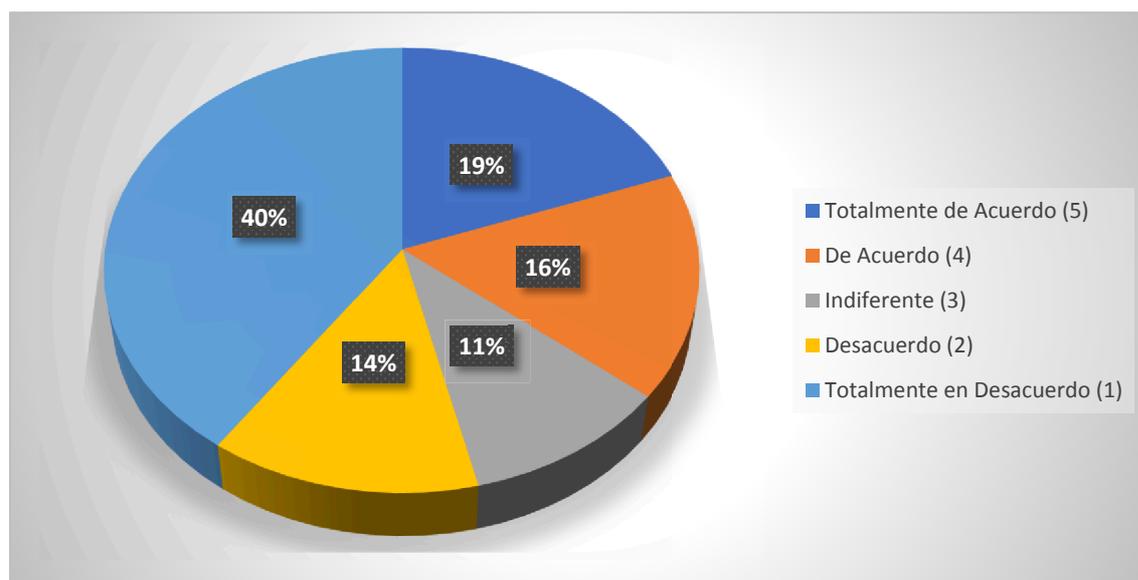
Tabla 16: Comunicación fluida.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	13	19 %
De Acuerdo (4)	11	16 %
Indiferente (3)	7	11 %
Desacuerdo (2)	9	14 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	27	40 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 16: Comunicación fluida.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 19% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo en cuanto a la comunicación que existen entre departamentos, el 16% manifestó que está de acuerdo, el 11% se muestra indiferente, el 14% está en desacuerdo y el 40% totalmente desacuerdo. Según con los resultados obtenidos de la institución da a conocer que la comunicación que obtienen no es la más adecuada para el buen funcionamiento del establecimiento.

4.1.17 La forma de comunicación que utilizan resulta ser más eficientes para el traslado información.

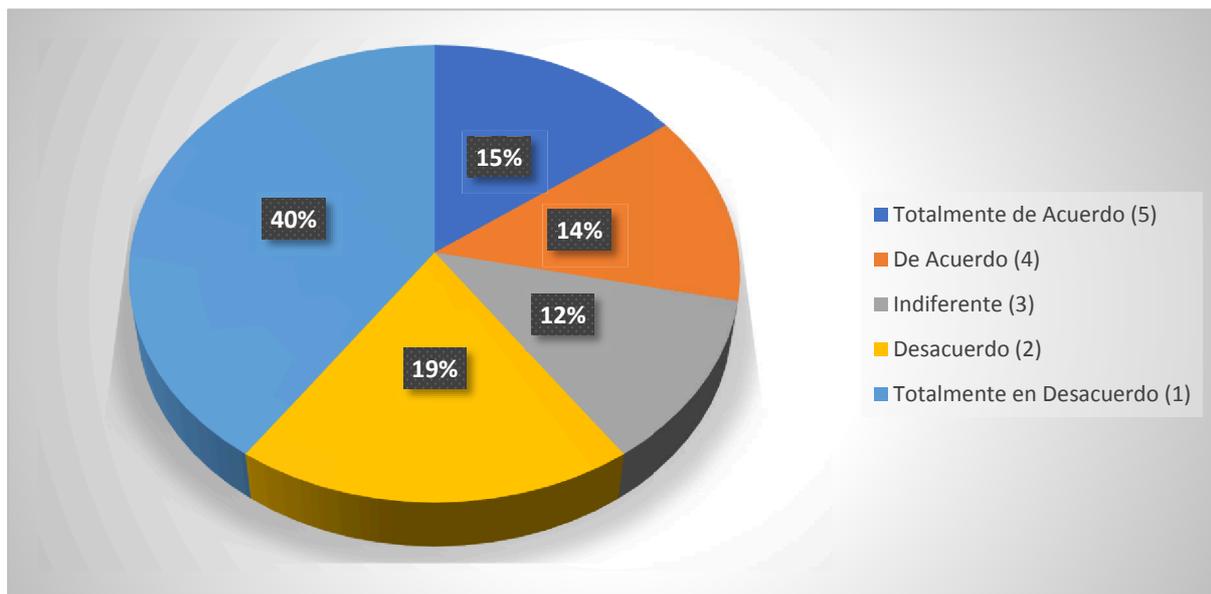
Tabla 17: Comunicación eficiente.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	10	15 %
De Acuerdo (4)	9	14 %
Indiferente (3)	8	12 %
Desacuerdo (2)	13	19 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	27	40 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 17: Comunicación eficiente.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 15% de encuestados están totalmente de acuerdo en la forma de comunicación, el 14% está de acuerdo, el 12% se muestran indiferentes, el 19% está en desacuerdo y el 40% totalmente desacuerdo. Según los resultados obtenidos los funcionarios están en desacuerdo en la forma de cómo se maneja el traslado de información a cada uno de los departamentos y con sus superiores.

4.1.18 La iluminación dentro del espacio de trabajo es agradable.

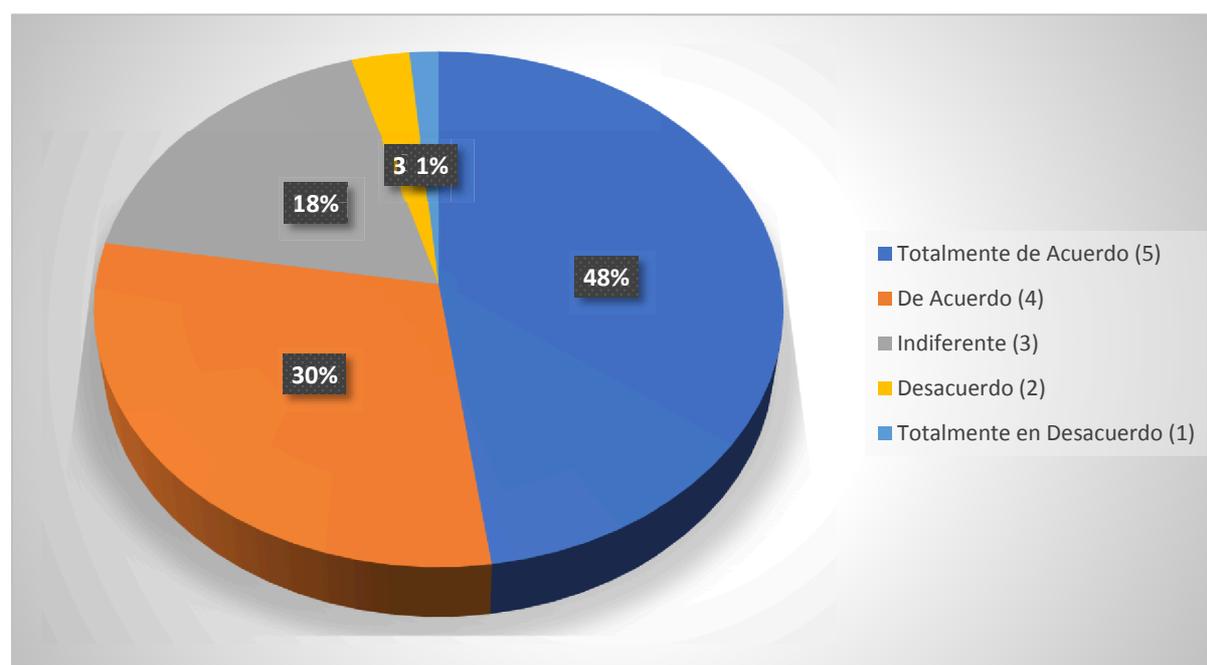
Tabla 18: Iluminación agradable.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	32	48 %
De Acuerdo (4)	20	30 %
Indiferente (3)	12	18 %
Desacuerdo (2)	2	3 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	1	1 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 18: Iluminación agradable.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 48% de encuestados están totalmente de acuerdo, en que el espacio en el cual desarrollan las actividades cuenta con iluminación agradable, el 30% está de acuerdo, el 18% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 3% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, los funcionarios de la institución manifiestan en que si existe suficiente iluminación en el área de trabajo.

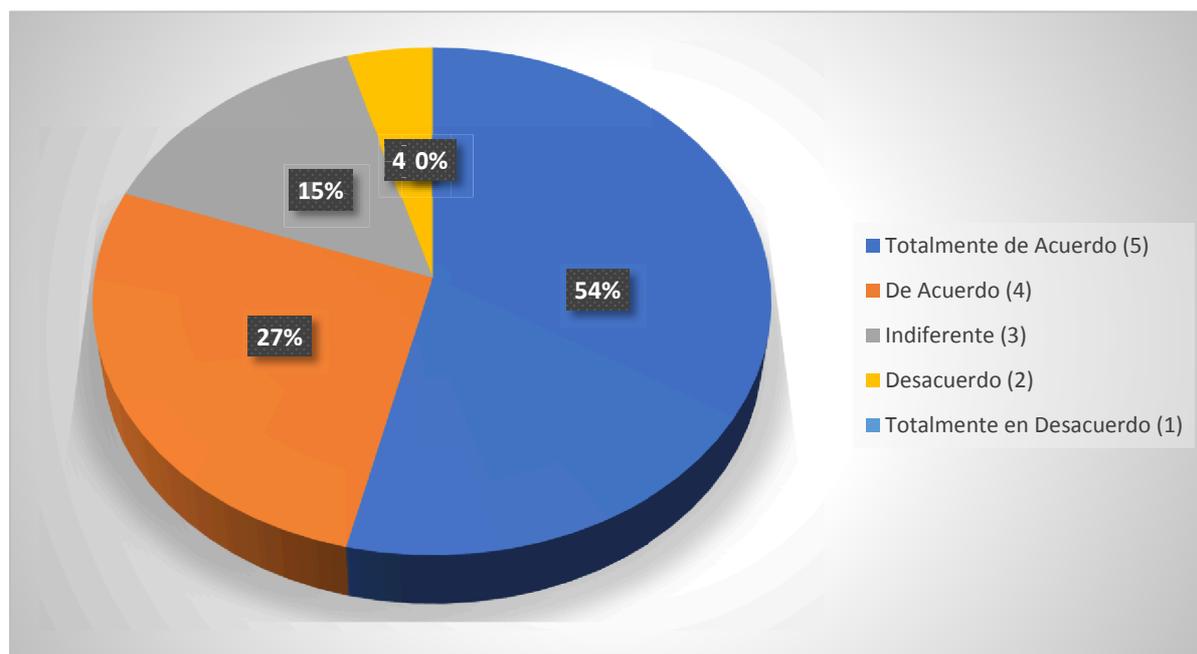
4.1.19 Se siente a gusto con el servicio de aseo en el espacio de trabajo.

Tabla 19: Servicio de aseo.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	36	54 %
De Acuerdo (4)	18	27 %
Indiferente (3)	10	15 %
Desacuerdo (2)	3	4 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	0	0 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Gráfico 19: Servicio de aseo.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 54% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo, en que se encuentra aseada la instalación, el 27% están de acuerdo, el 15% de los funcionarios se muestran indiferentes, el 4% está en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, en su gran mayoría los funcionarios responden de forma positiva que se sienten a gusto en el aseo de la institución.

4.1.20 Para el cumplimiento de sus labores, ¿cuenta con todas las herramientas, equipos y materiales necesarios?

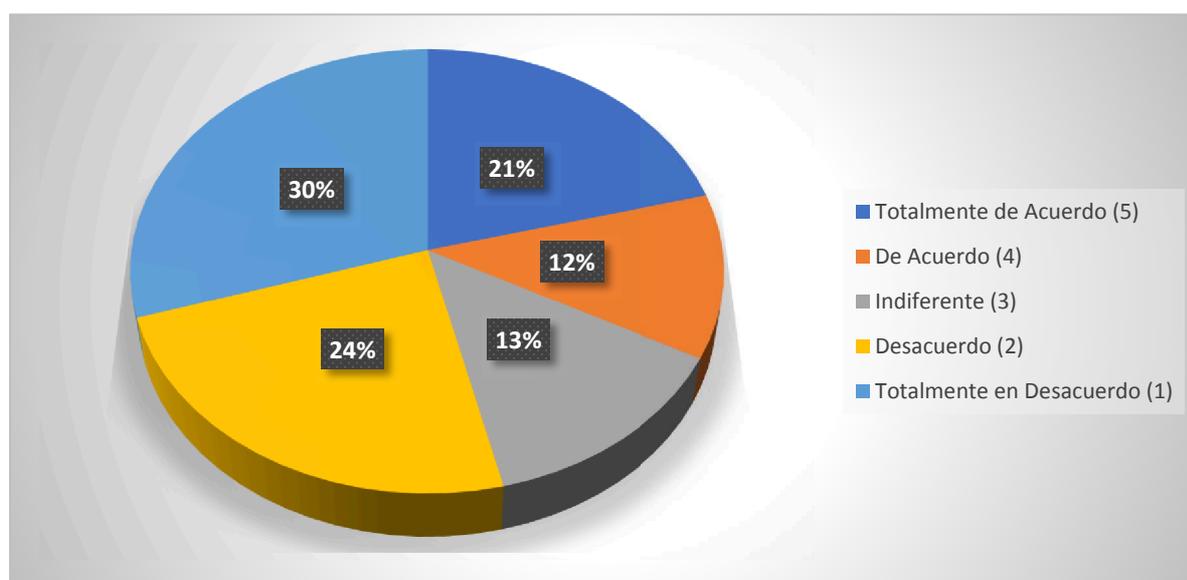
Tabla 20: Herramientas y materiales.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	14	21 %
De Acuerdo (4)	8	12 %
Indiferente (3)	9	13 %
Desacuerdo (2)	16	24 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	20	30 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Gráfico 20: Herramientas y materiales.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 21% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en que cuentan con las herramientas necesarias, el 12% está de acuerdo, el 13% de los funcionarios se muestran indiferente, el 24% está en desacuerdo y el 30% totalmente desacuerdo. Según los resultados obtenidos los funcionarios de la institución manifiestan que no cuentan con las herramientas necesarias, para el debido desarrollo de sus actividades.

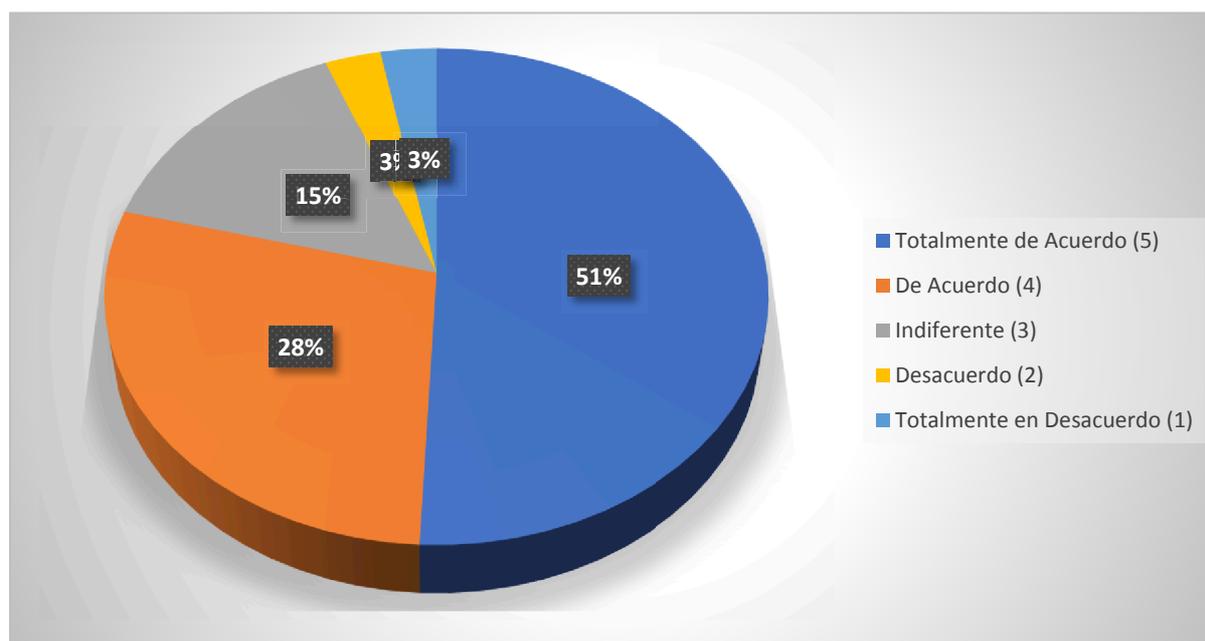
4.1.21 La ventilación artificial la considera (acorde a su área).

Tabla 21: Ventilación acorde al área.

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (5)	34	51 %
De Acuerdo (4)	19	28 %
Indiferente (3)	10	15 %
Desacuerdo (2)	2	3 %
Totalmente en Desacuerdo (1)	2	3 %
TOTALES	67	100 %

Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Gráfico 21: Ventilación acorde al área.



Fuente: Empleados del cuerpo de Bomberos Manta.
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación. – El 51% de encuetados manifiestan que están totalmente de acuerdo, en que la ventilación es adecuada para el área, el 28% manifestó estar de acuerdo, el 15% se muestra indiferente, el 3% en desacuerdo y el 3% totalmente desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de funcionarios manifiestan en que la ventilación es acorde al área, en la que se desarrollan sus actividades.

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA.

5.1. Título

Estrategias para mejorar el clima organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta.

5.2 Justificación.

De acuerdo a la investigación realizada se han presentado falencias en el clima organizacional, de esta institución donde no existe una favorable comunicación que les permita desenvolverse en las diferentes actividades, donde esto no les permite que haya un adecuado funcionamiento y brinde servicios de calidad hacia los ciudadanos. Por ello es importante que esta institución cuente con un modelo de estrategias que les permita tener un excelente liderazgo por parte de los superiores hacia los colaboradores.

Siendo una institución pública, deberían contar con adecuada comunicación para poder desarrollar sus diferentes actividades, brindando servicios de eficacia, esta propuesta les permitirá mejorar el clima organizacional y contar con una adecuada planificación para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

5.3. Objetivos

5.3.1 Objetivos General

Diseñar estrategias que les permita mejorar el Clima Organizacional en el Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar estrategias que permitan el excelente liderazgo por parte de los superiores.
- Implementar estrategias de interacción para incentivar el trabajo en equipo.
- Diseñar estrategias que permitan fortalecer la comunicación entre colaboradores.

5.4. Descripción de la Propuesta.

El objetivo del diseño de esta propuesta, consiste en la elaboración de estrategias que puedan contribuir en la mejora del clima organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la Ciudad de Manta considerando que se encontraron problemas como: falta de comunicación, falta de liderazgo y de trabajo en equipo.

Tabla 22: Estrategias

ESTRATEGIAS PARA EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE MANTA.				
Objetivo	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo
-Realizar estrategias que permitan lograr excelente liderazgo por parte de los superiores.	-Considerar los puntos de vista, de los funcionarios. -Capacitaciones a los líderes departamentales para mejorar el ambiente laboral	-Los superiores deben realizar reuniones para escuchar cada una de las dudas y sugerencias que tienen los colaboradores de esta institución. -El dirigente deberá dar reconocimientos por el excelente desempeño de las actividades realizadas por parte de los colaboradores.	-Pizarra -Marcador -Medallas -Diplomas -Escalafón -Proyector. -Computador.	- Cada mes realizar reuniones para escuchar las diferentes opiniones de cada miembro que labora en dicha institución. - Cada dos meses realizar capacitaciones sobre temas de liderazgo para afianzar la motivación, la comunicación, el trabajo en equipo entre otros.

<p>-Implementar estrategias de interacción para incentivar el trabajo en equipo.</p>	<p>- Realizar rotaciones de manera aleatoria con la finalidad de que todos los colaboradores se conozcan y puedan formar equipos con diferentes personas.</p>	<p>-Realizar integraciones para mantener las relaciones entre colaboradores</p>	<p>-Centros recreacionales. -Complejos deportivos.</p>	<p>-Cada 5 meses realizar actividades deportivas para mantener un ambiente agradable para los colaboradores de la institución.</p>
<p>-Diseñar estrategias que permitan fortalecer la comunicación entre colaboradores.</p>	<p>-Realizar capacitaciones al personal, para afianzar los lazos entre los colaboradores y de esta manera mejorar el rendimiento en cada una de las actividades a desarrollar, en el entorno interno de la institución.</p>	<p>-Los temas a tratar en las capacitaciones son: Ética profesional, comunicación efectiva, trabajo en equipo.</p>	<p>-Computadora -Proyector -Videos virtuales.</p>	<p>-Cada 3 meses realizar capacitaciones, talleres al personal para que exista compañerismo y de esta manera poder desarrollar cada una de las actividades con eficacia y/o eficiencia.</p>

CONCLUSIONES.

Al elaborar este trabajo investigativo, se pudo observar las siguientes conclusiones:

- Los inconvenientes que presenta la entidad bomberil en el liderazgo por parte de sus superiores están repercutiendo en las actividades a desarrollar por parte de sus colaboradores y en el trabajo en equipo.
- La mala distribución de labores afecta directamente en el trabajo en equipo resaltando que el clima organizacional no es el más correcto para desarrollar las actividades encomendadas.
- La motivación que existe en el personal, hace que ellos cumplan con las expectativas y objetivos planteados por la institución.
- Las falencias encontradas en la comunicación de la institución afectan a la productividad, actitudes y confianza entre trabajadores considerando que no se fortalecen las relaciones interpersonales.
- Es importante que exista una buena infraestructura para el desarrollo de las actividades y así contar con un ambiente saludable y acto para desarrollar cada una de las funciones en la institución.

RECOMENDACIONES.

- Corregir los inconvenientes que presenta la entidad bomberil con la finalidad de mejorar el liderazgo de sus superiores y afianzar el trabajo en equipo entre ellos.
- Analizar cómo es la distribución de sus labores para verificar como estas inciden en el trabajo en equipo, además de mejorar el clima organizacional de la institución con el objetivo de tener un correcto desenvolvimiento entre funcionario.
- Es importante que exista estimulación hacia el personal para que de esta manera se pueda fortalecer e incentivar el buen desarrollo de las actividades.
- Mejorar la comunicación mediante capacitaciones paulatinamente con el propósito de afianzar la confianza entre funcionarios a su vez incrementar la productividad del Benemérito Cuerpo de Bomberos estación #1 de la ciudad de Manta.
- Mantener de forma adecuada la infraestructura de la institución para que de esta manera los colaboradores se sientan en un ambiente seguro.

BIBLIOGRAFÍA

Aldo, A. C. (2017). Scielo. Obtenido de Scielo Peru : http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1423668&pid=S2219-7168201800010000300001&lng=es

Bordas, J. (2016). El clima laboral en las fuerzas de seguridad del Estado. Scielo, 205-232.

Bowers, & Taylor . (1972). Survey of organizations. institute of social research , 71-119.

Brunet, L. (2011). Mexico: Trillas .

Charro, H. (2018). La gestion de la comunicacion interna y el clima organizacional en el sector publico. Scielo.

Cooper, Cartwright y Earley. (2001). The International handbook of. England: John Wiley & Sons.

Diana, r. M. (Agosto de 2012). Clima Organizacional . Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Espinal, L. M. (15 de 12 de 2012). Clima Organizacional y la influencia del liderazgo. Obtenido de Obtenido del Clima Organizacional y la influencia del liderazgo: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2012/12/15/clima-organizacional-y-la-influencia-del-liderazgo/>

Fernando, T. Á., & Sanín , A. (2013). Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencia. Cincel.

Forehand, & Gilmer . (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin, 361-382.

Garcia . (1998). La comunicacion interna. Madrid: Diaz de Santos.

Gonzales, I. B. (2015). El clima organizacional y su relacion con la calidad de los servicios publicos de salud: diseño de un modelo teorico. Estudios Gerenciales , 8-13.

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. Wiley.

Hospinal, S. (2013). Clima Organizacional y satisfaccion laboral en la empresa f y d inversiones. *Industrial Data*, 75-78.

Jesus, S. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Scielo Analytics* , 18-24.

Johanna, V. M. (31 de Agosto de 2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16385/1/TESIS%20JOHANNA%20VERA%20MEDINA%20ORIG.%20SEPTIEMBRE%201%20-%20copia%20RESPALDO.pdf>

Koys, D., & DeCotiis . (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relation*, 265-285.

Litwin, & Stringer. (1968). *Motivacion y Clima Organizacional*. Cambridge.

Litwin; Stringer. (1968). *Motivacion y clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press.

Lucas Marin. (1997). *Sociologia de las organizaciones*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Maria, A. M. (Marzo de 2017). bitstream. Obtenido de unimilitar: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16258/AlvarezMonta%F1oLin aMaria2017.pdf;jsessionid=75686AB99D74D654D3C836F6287DB239?sequence=1>

Maria, S. P. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Scielo* , 385-393.

Maria, Segredo Perez Alina. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Scielo*.

Moncayo, D. F., Alvarado , P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa . *Revista: Contribuciones a la Economía* .

Moran, A. (2007). *Liderazgo en la función directiva* . Mexico : Mc-Graw-Hill.

OLABUÉNAGA, R. (1999). *Sociología de las organizaciones*. Desto: Bilbao.

Peiro, Ramos y Martinez-Tur ; Salanov y Piero. (2001 (2005)). Linking organizational resources and work engagement to employee perormance and customer loyalty: The mediation of servic. *Journal of Applied Psychology*, 1217-1227.

Piero, J., Ramos, J., & Martínez-Tur, V. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción*. Editorial Síntesis S.A.

Pritchard, & Karasick. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior and human performance*, 126-146.

Rodríguez. (2007). *Administración Moderna del Personal*. México: Trillas.

Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F: Alfaomega.

Rodríguez, E. (1 de Enero-Junio de 2016). *multidisciplinarias*. Obtenido de educación en valores: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Salanova. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión*, 18-23.

Salanova, & Piero. (2005). Linking Organizational Resources and Work. *Journal of Applied Psychology*, 217-227.

Santos, J. (2005). *Liderazgo Sintérgico*. El Salvador.

Schneider, B. (1990). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.

Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Science Direct*, 117-125.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.

Stephen, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Toro. (1996). *Motivos, intereses y preferencias de empleados y gerente*. Medellín: Cíncel.

Toro. (2009). Relación entre el clima organizacional y el indicador de calidad. En T. Fernando, *Clima organizacional, una aproximación a su dinámica* (págs. 207-212). Medellín: Cíncel.

Toro, F. (Enero de 2002). Cíncel. Medellín: Cíncel. Obtenido de <http://www.cincel.com.co/libros/1/libro.pdf>

Uribe, Patlàn , & García. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales . Mexico: El manual moderno.

Walter, A., & Arias , G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Scielo ciencia&trabajo , 185-191.

Williams, L. (Febrero de 2013). Eprints. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yolanda, V. S. (Julio de 2012). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2189/1/599%20ING.pdf>

ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL



Cuestionario para conocer el Clima Organizacional del
 Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Manta

Objetivo: Conocer y analizar el clima organizacional al interior del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Manta. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente y en forma global, únicamente indique un número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable a la afirmación formulada y 1 la menos favorable.

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

**CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS VOLUNTARIOS Y
 FUNCIONARIOS DEL BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE
 MANTA.**

LIDERAZGO	VERIFICAR LA EXISTENCIA DEL LIDERAZGO					
	E1 Están claramente definidas las funciones que cada uno debe desempeñar	5	4	3	2	1
	E2 Su superior le permite participar en la planificación de su propio trabajo	5	4	3	2	1
	E3 El superior escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y criterios del personal	5	4	3	2	1
	E4 La promociones al interior de la organización se realizan de manera técnica.	5	4	3	2	1
	E5 El estilo de liderazgo de los superiores es el adecuado?	5	4	3	2	1
TRABAJO EN EQUIPO	VERIFICAR EL TRABAJO EN EQUIPO					
	E6 Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.	5	4	3	2	1
	E7 Existe apoyo de sus compañeros para el trabajo en equipo.	5	4	3	2	1

	E8 El equipo de trabajo se orienta a una búsqueda de solución de problemas.	5	4	3	2	1
	E9 Se complementa el talento y conocimientos entre los integrantes del equipo	5	4	3	2	1
MOTIVACIÓN	VERIFICAR LA MOTIVACIÓN					
	E10 Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral	5	4	3	2	1
	E11 Sus propuestas e ideas son consideradas para mejorar el trabajo que se lleva a cabo	5	4	3	2	1
	E12 Tiene libertad para realizar su trabajo.	5	4	3	2	1
	E13 En la institución se busca estimular el trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal	5	4	3	2	1
	VERIFICAR COMUNICACIÓN					
COMUNICACIÓN	E14 Recibo del superior la información que necesita para ejercer su trabajo	5	4	3	2	1
	E15 La información que le brindan es clara y precisa al momento de realizar las actividades	5	4	3	2	1
	E16 Existe una comunicación fluida entre departamentos	5	4	3	2	1
	E17 La forma de comunicación que utilizan resulta ser más eficientes para el traslado de información	5	4	3	2	1
ESPACIO FÍSICO	VERIFICAR ESPACIO FÍSICO					
	E18 La iluminación dentro del espacio de trabajo es agradable	5	4	3	2	1
	E19 Se siente a gusto con el servicio de aseo en el espacio de trabajo	5	4	3	2	1
	E20 Para el cumplimiento de sus labores, ¿cuenta con todas las herramientas, equipos y materiales necesarios?	5	4	3	2	1
	E21 La ventilación artificial la considero (acorde a tu área)	5	4	3		1

Gracias por su colaboración.