



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

SEPTIEMBRE 2024 – MARZO 2025

EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA
DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO COMERCIAL

TEMA:

CLIMA LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBERO MUNICIPAL DEL
CANTÓN PUEBLOVIEJO 2023

EGRESADA:

ORTEGA VILLAMAR DINOSKA ALEXANDRA

TUTOR:

ING. TOUMA FAYTONG MARIO ALBERTO

AÑO 2024

I Índice general

I	Índice general.....	i
II	Índice de tablas.....	v
III	Índice de imagen.....	v
IV	Índice de anexo.....	v
V	Resumen.....	6
VI	Problema.....	8
VII	Justificación.....	9
VIII	Objetivos.....	10
8.1	Objetivo general.....	10
8.2	Objetivos específicos.....	10
IX	Articulación.....	11
X	Marco Teórico.....	12
10.1	El clima laboral.....	12
10.2	Concepto.....	12
10.3	Importancia.....	12
10.4	Componentes.....	13
10.4.1	Subjetivos.....	13
10.4.2	Objetivos.....	13
10.5	Variables.....	14
10.6	Aspectos para un buen clima laboral.....	15
10.7	Evaluación del clima laboral.....	16
10.8	Instrumentos para el estudio del clima laboral.....	17
10.9	Dimensiones y factores descriptivos del clima laboral.....	17
10.10	Instrumentos de medición del clima laboral.....	18
10.11	Medición del clima laboral.....	19

10.11.1	Definición	19
10.11.2	Objetivo	20
10.12	Procedimiento para medir el clima laboral.....	20
10.12.1	Análisis de la institución.	20
10.12.2	Diagnóstico de la plantilla de empleados.....	20
10.12.3	Niveles de estructura de la institución	21
10.12.4	Rotación del personal	22
10.12.5	Preparación de la logística	22
10.12.6	Observación directa del trabajo	23
10.12.7	Entrevistas	23
10.12.8	Dinámica de grupos.....	23
10.12.9	Análisis y diagnóstico.....	23
10.12.10	Retroalimentación a los empleados	24
10.12.11	Plan de acción y seguimiento	24
10.12.12	Clima laboral y productividad	24
10.13	Clima laboral y motivación.....	26
10.14	Frustración en el trabajo	27
10.14.1	Definición	27
10.14.2	Causas.....	27
10.14.3	Efectos.....	28
10.15	El desempeño laboral	29
10.15.1	Concepto	29
10.15.2	Evaluación del desempeño	29
10.15.3	Importancia del talento humano en el desarrollo de la estrategia 30	
10.15.4	Fases de la gestión del talento	31
10.15.5	El desempeño laboral	31
10.15.6	Importancia del desempeño laboral.....	32
10.15.7	Dimensiones del desempeño laboral.....	32
10.15.8	Cultura organizacional.....	33
10.15.9	Clima organizacional	34
10.15.10	Calidad de vida laboral	34
10.16	Evaluación	35
10.16.1	Definición	35
10.16.2	Descripción.....	35

10.16.3	Objetivos	35
10.17	Administración pública.....	37
10.17.1	Concepto	37
10.17.2	Importancia	37
10.17.3	Historia	37
10.17.4	Funciones.....	39
10.18	La actividad de la administración pública	39
10.18.1	Clasificación	40
10.18.2	Actuaciones	40
XI	Métodos de investigación	42
11.1	Observación	42
11.2	Inductivo – deductivo	42
11.3	Descriptivo.....	42
11.4	Analítico – sintético	42
11.5	Tipo de investigación	42
11.5.1	De campo	43
11.5.2	Bibliográfica	43
11.6	Fuentes de información	43
11.6.1	Primaria.....	43
11.6.2	Secundaria.....	43
11.7	Población y muestra	43
11.7.1	Población	43
11.7.2	Muestra	44
11.8	Técnicas e instrumentos de investigación	44
11.8.1	Encuestas	44
11.8.2	Entrevistas.....	44
XII	Resultados.....	45
12.1	Encuesta dirigida a los empleados del cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo.....	45
12.1.1	1.- ¿Le gusta el trabajo que realiza dentro de la institución?	45
12.1.2	2.- ¿Consideras que su puesto de trabajo guarda relación con el perfil profesional?	45
12.1.3	3.- ¿Cree Usted que desempeña correctamente su trabajo?	46

12.1.4	4.- ¿Se le ha indicado las funciones que tiene dentro de la institución y sus respectivas autoridades?.....	46
12.1.5	5.- ¿Cómo considera el ambiente de trabajo de la institución en la que labora?	47
12.1.6	6.- ¿La institución otorga algún tipo de estimulación por el buen desempeño de sus trabajadores?.....	47
12.1.7	7.- ¿Se brinda capacitación permanente a los trabajadores de la institución?	48
12.1.8	8.- ¿Durante su estadía en la institución ha logrado escalar a otras posiciones de trabajo?.....	48
12.1.9	9.- ¿Cree Usted que el sueldo percibido guarda relación con el desempeño laboral realizado?	49
12.1.10	10.- ¿La institución te garantiza estabilidad laboral?	49
12.2	Entrevista dirigida al jefe del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo	50
12.3	Análisis FODA	52
XIII	Discusión de resultados	53
XIV	Conclusiones	54
XV	Recomendaciones	55
XVI	Referencias bibliográficas	56
XVII	Anexos	66

II Índice de tablas

Tabla 1. Clima laboral y aspectos de la motivación.....	26
Tabla 2. Causas de la frustración	28
Tabla 3. Muestra del estudio.....	44
Tabla 4. Preferencia por el trabajo que realizan.....	45
Tabla 5. Relación entre puesto de trabajo y perfil profesional	45
Tabla 6. Desempeño del puesto de trabajo.....	46
Tabla 7. Conocimiento de las funciones y autoridades de la institución	46
Tabla 8. Ambiente de trabajo en el que labora.....	47
Tabla 9. Estimulación por el buen desempeño de los empleados	47
Tabla 10. Recepción de capacitación permanente.....	48
Tabla 11. Ascenso a otras posiciones laborales	48
Tabla 12. Sueldo percibido vs desempeño laboral.....	49
Tabla 13. Estabilidad laboral en la institución.....	49
Tabla 14. Entrevista a Directivo del cuerpo de bomberos.....	50
Tabla 15. Análisis FODA del clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo.....	52

III Índice de imagen

Imagen 1. Clima laboral y motivación.....	25
--	----

IV Índice de anexo

Anexo 1. Porcentaje de similitud	66
Anexo 2. Certificado del cuerpo de bomberos del cantón Pueblo Viejo.....	67
Anexo 3. Certificado de registro único de contribuyente del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo	68

V Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad el estudio del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo 2023. Los objetivos de la investigación consistieron en el diagnóstico de la situación actual del clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo 2023, así como la determinación de los factores que inciden negativamente en el clima laboral y determinar las estrategias organizacionales para mejorar el clima laboral en la mencionada institución.

Para efectos de la obtención de los resultados de la investigación se procedió a la aplicación de un cuestionario de encuesta a los servidores de la institución, el cual se encontraba conformado por 10 preguntas cerradas con respecto a la evaluación del clima laboral, y además se aplicó una entrevista dirigida al jefe de la institución con el fin de lograr identificar el nivel de desempeño de los empleados.

Los resultados de la investigación tienen relación con la identificación del clima laboral existente el cual se caracteriza por ser medianamente agradable; es decir, que no garantiza la existencia de una buena relación entre los empleados y la institución; además de esto también se identificó el descontento de los colaboradores por la poca estabilidad brindada por la institución, así como la falta de incentivos motivacionales, la ausencia notable de capacitación y la imposibilidad de ascenso hacia otros niveles jerárquicos dentro de la organización.

Palabras claves: Clima laboral, Desempeño laboral, Institución, estrategias organizacionales.

Abstract

The purpose of this research was to study the work environment and its impact on the work performance of the municipal fire department employees of the Puebloviejo 2023 canton. The objectives of the research were to diagnose the current situation of the work environment in the municipal fire department of the Puebloviejo 2023 canton, as well as to determine the factors that negatively affect the work environment and to determine the organizational strategies to improve the work environment in the aforementioned institution.

In order to obtain the results of the research, a survey questionnaire was applied to the institution's employees, which consisted of 10 closed questions regarding the evaluation of the work environment, and an interview was also applied to the head of the institution in order to identify the level of performance of the employees.

The results of the research are related to the identification of the existing work environment, which is characterized by being moderately pleasant; that is, it does not guarantee the existence of a good relationship between employees and the institution; In addition, discontent was also identified among employees due to the lack of stability provided by the institution, as well as the lack of motivational incentives, the notable absence of training and the impossibility of promotion to other hierarchical levels within the organization.

Keywords: Work environment, Work performance, Institution, organizational strategies.

VI Problema

En el ámbito de la administración pública del Ecuador se ha evidenciado la presencia de factores negativos tales como: estructura compleja y poco comprensible, aplicación de criterios estandarizados sin tomar en cuenta la diversidad institucional, legalismo exagerado, ausencia de sistemas de políticas públicas, imposibilidad para la unificación de la administración de los recursos humanos, excesiva centralización, falta de correspondencia entre planificación y acción, uso de modelos de administración caducos y poco adaptables, y actividades de corrupción.

A nivel de la administración pública se ha caracterizado por la ausencia de identificación e integración de las necesidades locales en la planificación nacional, débil coordinación institucional, escasez de recursos, desintegración entre la gestión local y nacional, influencia restrictiva de la política.

El proceso de transición institucional llevado a cabo entre el Gad Municipal y el Cuerpo de Bomberos lo que ha producido un ambiente social, un desempeño y clima laboral desalentador, de inseguridad y disminución en el compromiso con la institución; lo cual ha sido notorio a través de la existencia de un comportamiento de resistencia, desconfianza, e inseguridad por parte de los servidores públicos de la institución.

A esto se suma la monótona forma de trabajo utilizada, la cual se basa en la disposición y ejecución de las tareas encomendadas. En el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, los servidores públicos se han venido limitando tan solo al hecho de dar cumplimiento a las labores encomendadas, dejando de lado las posibilidades de generación de ambientes laborales idóneos en donde predomine el trabajo por persuasión más no por simple obligación; lo cual genere un aumento en la estabilidad laboral de los colaboradores.

VII Justificación

La presente investigación se encuentra dirigida a la evaluación del Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, y específicamente en la relación que guarda el mismo con el desempeño laboral de los servidores y servidoras públicos; todo esto en vista de la existencia de anomalías en la gestión del talento humano, además porque la mencionada institución pública debe cumplir con las políticas y leyes estatales, que respaldan y garantizan el ambiente laboral propicio para los funcionarios.

Esta intervención en el clima laboral de la institución le permite optimizar las interacciones entre colaboradores, vislumbrar sus necesidades, promover la participación y mejorar de manera notable el desempeño laboral, a través de la generación de un liderazgo participativo de los empleados en donde sobresalga la motivación, el comportamiento y el compromiso institucional.

La planificación de todas estas acciones le permitirá a la institución desarrollarse satisfactoriamente y hacer más efectivos los servicios de protección, igualdad e inclusión social que garantiza.

VIII Objetivos

8.1 Objetivo general

Analizar el Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo 2023 y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores del cuerpo de bombero

8.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo para identificar el desempeño laboral
- Identificar los factores que inciden negativamente en el Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo para mejorar el desempeño laboral de los servidores
- Determinar estrategias organizacionales para mejorar el Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo

IX Articulación

Líneas de investigación

En el presente estudio de caso que es el Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo se aplicó la línea de investigación de la Facultad de Administración Finanza e Informática cuya línea es Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control además se utilizó la sub línea de investigación de la carrera de comercio cuya sub línea es Marketing y Comercialización.

Articulación del tema

El proyecto que se vincula con el estudio de caso, es la Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión Docente puesto que corresponde al proyecto ejecutado en las practicas preprofesionales de la carrera. Mismo estudio que se basara en la indagación sobre una empresa privada y su gestión de marketing para identificar oportunidades de mejora en la estrategia de comunicación

X Marco Teórico

10.1 El clima laboral

10.2 Concepto

El clima laboral es un término que es considerado como un indicador de la vida de una organización, y que se encuentra restringido por una variedad de factores, entre las cuales destacan las normas de funcionamiento utilizadas por las instituciones, las situaciones ergonómicas del lugar de trabajo y de los equipos, implementos y maquinarias utilizadas para el efecto, las actitudes de la plantilla de empleados, la manera de dirigir de los directivos, las retribuciones recibidas y el nivel de complacencia de los obreros o empleados con relación a la labor que ejecutan (Lucas & Ureta, 2019).

Este a la vez se constituye en todas aquellas apreciaciones comunicadas por parte de los obreros con respecto a la labor que desempeñan, el sitio o establecimiento en donde se ejecutan tales actividades, la relación que existe entre empleados; y todo el conglomerado de normas que abordan el progreso del trabajo (Pozo Eugenio, 2018).

El clima laboral puede ser tomado en como el ambiente en el que la organización logra desempeñar sus labores de manera cotidiana, y se relaciona con la forma en la que los empleados son tratados por sus jefes o superiores, y la relación existente entre el grupo de que forman parte del personal de trabajo de la institución, e incluso puede considerarse dentro de éstas relación a los clientes y proveedores (Doria-Velarde y otros, 2023)

10.3 Importancia

Desde hace mucho tiempo el clima laboral ha sido considerado como una temática de gran relevancia para las subsistencia de las instituciones, esto se debe indudablemente a que la existencia de un mal clima laboral se termina convirtiendo en una amenaza para el cumplimiento de los objetivos y metas que se ha propuesto una organización; siendo así que en la actualidad ha sido tomado en cuenta como un indicador para el entendimiento de las problemáticas y los requerimiento de los grupos de empleados que conforman a una organización. Caso contrario del buen clima laboral, el mismo que permite aportar a la obtención de éxitos en la gestión institucional (Tang & Bardales, 2022).

El clima laboral en las instituciones tiene gran influencia en el grado de motivación de los empleados y consecuentemente en su satisfacción, siendo así que si el empleado se encuentra realmente motivado entonces se podrá deducir que su nivel de satisfacción será superior, y por lo tanto también influenciará positivamente en el rendimiento y productividad de la institución. Al interior de las organizaciones, la dirección siempre será la responsable de garantizar el buen clima laboral, a través del establecimiento de una organización muy bien establecida y los sistemas de gestión (Zapata Terán & Molina, 2024).

10.4 Componentes

10.4.1 Subjetivos

Son componentes que tienen una estrecha relación con las necesidades y los valores de las personas, sus actitudes y su nivel de motivación, con un mecanismo de relación de gran excelencia (Mendoza-Vargas y otros, 2022).

Dentro de este grupo de elemento tenemos a los siguientes:

- a. **Autonomía:** este es notablemente contrario al componente control. Se deduce la existencia de un bajo control siempre y cuando exista una alta autonomía.
- b. **Participación:** dentro del mismo puede evidenciarse que las actitudes de participación sean inhibidas, y sean ubicadas de manera inconsciente para el individuo, dentro del ámbito de la indiferencia y la pasividad, debido a la no existencia de canales por medio de los cuales se logre gestionar de manera correcta tal participación.
- c. **Liderazgo:** se manifiesta a través de las numerosas condiciones que posee el líder, siendo así que cada uno puede proporcionar distintas orientaciones y climas en el entorno laboral.
- d. **Valor de la comunicación:** ésta se define por ser contradictorio a la mala comunicación, la comunicación es importante dentro de la generación de un buen clima laboral. Y es así que cuando se evidencia la generación de un ambiente de tensión laboral, es ahí cuando muestran incertidumbres en lo que se desea transmitir (Toro & Gómez, 2016).

10.4.2 Objetivos

Son muy característicos por su relación con el ambiente de trabajo y de sus escenarios, tales como la infraestructura, recursos, métodos de trabajo y los proveedores (Vesga Rodríguez & Gómez Vélez, 2020).

Dentro de este grupo se encuentran:

- a. **Condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo:** los espacios físicos de trabajo y el nivel de ergonomía que posea la institución, tienden a ser determinantes, a la hora de generar un cierto grado de satisfacción o motivación en los trabajadores, caso contrario pueden producir frustración y desmejoran el clima laboral en las instituciones. Factores físicos tales como: la temperatura, ruido, iluminación, confort e higiene; así como la protección de la integridad física y mental de los trabajadores tienen que ser muy consideradas en la gestión laboral.
- b. **Remuneración o Salario:** este factor guarda mucha relación con el nivel, status y calidad de vida que una persona pueda lograr alcanzar. Es así que para los trabajadores la remuneración puede ser percibida como un instrumento eficaz en el mejoramiento del desempeño y la motivación en el trabajo, permitiendo generar una actividad laboral muy productiva. Si la remuneración percibida es insatisfactoria, la productividad de la institución puede verse afectada, y por consiguiente una disminución del clima laboral y alza en los niveles de ausentismo laboral.
- c. **Diseño de puestos de trabajo:** un buen diseño de los puestos de trabajo, puede repercutir positivamente a la institución, mediante una adecuada distribución de las funciones de sus trabajadores. Todos los empleados son importantes para la institución independientemente del puesto de trabajo que desempeñen, éstos a su vez pueden ser evaluados mediante la utilización de técnicas, tales como las entrevistas, observaciones, estudio de problemas y la descripción de los procedimientos (Jiménez-Bonilla & Jiménez-Bonilla, 2016).

10.5 Variables

Al interior de la institución el clima laboral puede estar en función de una serie de variables, las cuales no siempre están en dependencia de la misma organización (García y otros, 2013). Dentro de las cuales se puede mencionar a las siguientes:

- **Variables del ambiente físico**

Este tipo de variables son las que hacen referencia al espacio físico que posee la institución, y que básicamente tiene que ver con las instalaciones de la institución y con su contaminación.

- **Variables estructurales**

Hacen referencia a las dimensiones que posee la organización y a su estructura.

- **Variables del ambiente social**

Éstas tienen guardan relación con los niveles de compañerismo que existen dentro de la organización, el tipo de comunicación que se efectúa, así como de los conflictos existentes en su interior.

- **Variables personales**

Tienen que ver con el mismo trabajador, y dentro de las cuales están sus aptitudes y su motivación.

- **Variables del comportamiento organizacional**

En estas variables se pueden tomar en cuenta a la rotación del personal de trabajo, la satisfacción, absentismo laboral y la productividad (Antón & Zambrano, 2022).

10.6 Aspectos para un buen clima laboral

La tarea de construcción de un buen clima laboral no es una tarea fácil o circunstancial; sino que para aquello es necesario el tomar en cuenta una serie de aspectos que permitan favorecer a la fuerza laboral (Díaz & Cadena, 2018). Dentro de estos aspectos se encuentran los siguientes:

Independencia

Es considerado como el grado de autonomía e independencia que posee un trabajador.

Condiciones físicas

Tienen que ver con aquellas características medioambientales, en donde se lleva a cabo el trabajo; y como ejemplo de aquello están la distribución de los espacios y la iluminación.

Liderazgo

Capacidad de los líderes para realizar gestiones y establecer relaciones entre los empleados; con el objetivo de formar individuos flexibles y que posean la capacidad para generar soluciones que aporten a la existencia de un buen clima laboral.

Relaciones

Este tipo de factores son medibles dentro del campo laboral a través de los sociogramas en donde se pueden apreciar las distintas relaciones que existen en la institución; así como, las amistades, etc.

Implicación

Se constituye en el nivel de responsabilidad que tienen los trabajadores con la organización u institución.

Reconocimiento

Esta etapa corresponde cuando el empleador reconoce la labor realizada por algún trabajador dentro de la institución.

Igualdad

Es un derecho al que tienen acceso todos los trabajadores, y que guarda relación con la forma en la que deben de ser tratados (Díaz & Cadena, 2018).

Otros factores

Existen otra variedad de factores que pueden influenciar el clima laboral dentro de una organización, entre ellos están la seguridad, la formación de los empleados y sus horarios de trabajo (Jung y otros, 2021).

10.7 Evaluación del clima laboral

Es de gran relevancia el impacto que tienen las variables de la institución en los empleados de la misma, ya que estas son las que conforman lo que comúnmente se denomina clima laboral en las instituciones (Chiang Vega y otros, 2017).

Por tales razones, a la hora de llevar a cabo la evaluación del clima laboral se pretende:

- a. Identificar el conocimiento que tienen los empleados con respecto al clima laboral actual en la institución.
- b. Mencionar e identificar las variables que inciden de manera negativa en el clima laboral de la organización.
- c. Considerar las sugerencias o consejos para optimizar la motivación y satisfacción de los empleados.

- d. Conseguir información relevante para la elaboración de los planes estratégicos.

Es por tal motivo que a la hora de llevar a cabo la elaboración de un cuestionario que evalúe el clima laboral en las instituciones, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Las preguntas no deben recoger más de 7 temas distintos.
- b. La redacción debe ser clara, positiva y concisa.
- c. Evitar el uso de siglas o abreviaturas que puedan dar lugar a algún tipo de confusiones.
- d. Reservar dentro el cuestionario un lugar donde el trabajador pueda plasmar su opinión (Chiang Vega y otros, 2017).

10.8 Instrumentos para el estudio del clima laboral

Para la medición del clima laboral existen diversos métodos entre los cuales destacan las entrevistas, observaciones, cuestionarios, análisis documentales, debates, dinámicas, etc. Aunque normalmente se acostumbra a la construcción y adaptación de cuestionarios estructurados en forma de preguntas o ítems con escala numérica; lo cual garantiza una mayor confianza para realizar la comparación de los resultados (Rubiano & Aponte, 2016).

10.9 Dimensiones y factores descriptivos del clima laboral

Dentro de las dimensiones del estudio del clima laboral destacan las actitudes hacía.

1. La institución.
2. La dirección de la organización.
3. La promoción y las ocasiones de ascenso.
4. El contenido del espacio de trabajo.
5. La supervisión y apoyo del jefe.
6. Las remuneraciones y estímulos.
7. Los ambientes de trabajo.
8. Los colegas de trabajo (Pinduisaca & Romo, 2022).

Visto desde otra perspectiva existen otros aspectos relativos a la gestión interna de la institución, tales como:

1. Seguridad e higiene laboral.
2. Salario.
3. Liderazgo.
4. Participación, empoderamiento y delegación.
5. Comunicación.
6. Enriquecimiento de la tarea, creatividad e innovación.

También destacan los aspectos relacionados con los perfiles personales:

1. Aptitudes en el desempeño del trabajo.
2. Actitudes en el desempeño del trabajo.
3. Motivaciones en el desempeño del trabajo (Pinduisaca & Romo, 2022).

10.10 Instrumentos de medición del clima laboral

Desde hace mucho tiempo atrás y hasta la actualidad se han venido utilizando los test, cuestionarios, estudios psicométricos y análisis para la medición del clima laboral al interior de la institución (Romero-Reyes & Paladines-Torres, 2024).

En el grupo de los cuestionarios más utilizados tenemos:

- a. **CLA (clima laboral)**: se caracteriza por evaluar las variables de innovación, implicación, organización, autorrealización, información, relaciones, dirección y condiciones; de las cuales se obtiene un valor representativo; es decir, una puntuación general del clima laboral (Romero-Reyes & Paladines-Torres, 2024).
- b. **Work environment scale (WES)**: creado por Moos (1974-1989), se encuentra constituido por 90 ítems con respuesta de verdadero-falso, y a través del cual se logra evaluar lo siguiente: cohesión (relación de amistad y solidaridad entre empleados); control (reglas y presiones usadas por la dirección para ejercer mayor control sobre los trabajadores); innovación (reformas por parte de la dirección en la manera de efectuar el trabajo); presión (es la fuerza que lleva a cabo la dirección sobre los empleados para que se cumpla a cabalidad con el trabajo) (García-Saisó y otros, 2014).

Autonomía (capacidad que reúnen los trabajadores para tomar sus decisiones); claridad (es el entendimiento que poseen los trabajadores en cuanto a reglamentos y políticas); implicación (grado de compromiso de los trabajadores con su trabajo); organización (forma en la que se encuentra planificado el trabajo); apoyo (es la estimulación que se brinda a los trabajadores); comodidad (acciones por parte de la organización en la creación de un ambiente de trabajo saludable) (García-Saisó y otros, 2014).

- c. **Organizacional climate questionnaire:** este cuestionario responde a factores de control, orientación externa e interna y de flexibilidad. Tuvo que ser traducido y adaptado como cuestionario de Clima y cultura organizacional en España durante el año de 1995 (Peña-Suárez y otros, 2017).
- d. **Cuestionario de clima organizacional:** es un instrumento creado por Adrián Furnham y que permite evaluar las percepciones que poseen los empleados con respecto al clima laboral en las instituciones.

Posee 108 ítems y entre los cuales se encuentran factores como: la comunicación, innovación, calidad del servicio, dirección, desarrollo profesional, toma de decisiones y planificación, soporte y equipo de trabajo, claridad del papel, compromiso y moral, formación y aprendizaje, relación con el cliente, sistema de remuneración y conflictos con superiores (Peña-Suárez y otros, 2017).

10.11 Medición del clima laboral

10.11.1 Definición

Representa una tarea mucho más compleja de lo que realmente parece, y que no se basa o se justifica con el hecho de aplicar una encuesta como se está acostumbrado a hacerlo. La evaluación del clima debe ser una voluntad propia de la dirección de la organización, a fin de garantizar que los trabajadores se desarrollen en un ambiente agradable (Hernández y otros, 2024).

10.11.2 Objetivo

El objetivo de medir el ambiente laboral en una institución es el de lograr planificar a fin de poder revertir los puntos débiles detectados. Para llevar a cabo la evaluación del clima laboral debe existir un mutuo acuerdo de las partes que integran la organización; es decir, la dirección y los empleados, en querer cambiar los aspectos débiles. En varias instituciones solo se opta por llevar a cabo la aplicación de encuestas, que carecen de carácter de difusión entre los empleados, y esto normalmente se debe a causas como: la existencia de un pésimo clima laboral, el miedo de la dirección a la difusión de las falencias de la institución (Hernández y otros, 2024).

10.12 Procedimiento para medir el clima laboral

10.12.1 Análisis de la institución.

Se recabarán datos correspondientes a la institución tales como: historia, ubicación, entorno, número de trabajadores, organigrama, productos o servicios comercializados, estructura comercial y procesos (Cota Luevano, 2017).

10.12.2 Diagnóstico de la plantilla de empleados

En este diagnóstico se llevará a cabo el análisis de aspectos importantes de la institución, tal como la edad y formación de los trabajadores, los niveles de la estructura organizacional de la institución, el repartimiento de los sueldos, rotación de trabajadores, así como los niveles de absentismo (Cota Luevano, 2017).

Edad de la plantilla: en esta etapa se hace el análisis de las edades de los trabajadores con el fin de conocer el equilibrio que posee la organización con respecto a los promedios de edad, y así determinar el proceso de renovación del mismo ya sea a corto o medio plazo (Cota Luevano, 2017).

Formación de los empleados: se lo realiza para la totalidad de los trabajadores, y consistirá en realizar una clasificación de los trabajadores que no poseen estudios, con formación académica primaria, formación profesional, empleados bachilleres, titulados (diplomados, superiores) (Morseletto, 2020).

10.12.3 Niveles de estructura de la institución

En esta etapa se lleva a cabo una clasificación de los empleados en cuatro grupos, con el fin de saber el si se encuentran equilibrados, en función del tipo y tamaño de la institución (Morseletto, 2020).

Estos cuatro grupos son:

- a) Mano de obra directa: los que laboran en las maquinarias o que realizan labores de fabricación.
- b) Mano de obra indirecta: son aquellos que no trabajan directamente en la producción, pero que pueden aportar a ella, y dentro de este grupo tenemos: preparadores de máquinas, operadores de mantenimiento, carretilleros, etc.
- c) Indirectos de producción: son aquellos trabajadores indirectos, tales como responsables de producción, mandos intermedios, etc.
- d) Personal de estructura: están comprendidos por la cantidad restante de los trabajadores de la institución, tales como las secretarias, directivos, conserjes y guardias de seguridad (Morseletto, 2020).

Distribución o abanico salarial: dentro de esta etapa se hace el cálculo de la distribución de salarios de la institución de acuerdo a lo siguiente:

- Empleados categoría 1 = P1 empleados. Media anual salario bruto = A dólares.
- Empleados categoría 2 = P2 empleados. Media anual salario bruto = B dólares.
- Empleados categoría 3 = P3 empleados. Media anual salario bruto = C dólares.
- Empleados categoría 4 = P4 empleados. Media anual salario bruto = D dólares.
- Empleados categoría n = Pn empleados. Media anual salario bruto = Z dólares (Huesca Reynoso, 2006).

Absentismo laboral: en esta etapa se especificará las cifras reales concernientes a los días de baja registrados durante los últimos tres años por aspectos relacionados con:

- Cantidad de días de baja anuales por motivos de enfermedad, será calculada la media por trabajador al año.
- Cantidad de días de baja anuales por accidentes suscitados, será calculada la media por trabajador al año.
- Cantidad de días de baja anuales por permisos remunerados, se calculará la media por trabajador al año.
- Ídem por permisos no remunerados (Pazmiño & Vela, 2019).

10.12.4 Rotación del personal

Se realiza en niveles de taller, personal de estructura y para todos los empleados de la institución; aunque en ciertos casos es conveniente avanzar con la desmembración de la información de cada nivel. El cálculo de la rotación del personal se lo realiza durante los últimos cinco años y para ello se hace uso del promedio de entradas más salidas de personal de la institución dividido por individuos promedio de trabajadores. Con lo cual se determinará la posición de la institución y que puede ser muy fuerte, fuerte, débil y muy débil (Márquez Coronel y otros, 2021).

10.12.5 Preparación de la logística

Para la preparación de la logística de la institución es importante considerar lo siguiente:

- Sitio idóneo para su ejecución.
- Confidencialidad en la ejecución de procedimientos informáticos o manuales.
- Ayuda de monitor para los trabajadores cuando procedan a rellenar el cuestionario.
- Elaboración adecuada de los informes de interés (Ramírez-Balcázar & Abrigo-Córdova, 2023).

Cumplimentación de la encuesta: la encuesta debe ser cumplida con el debido asesoramiento durante el procedimiento ejecutado por los empleados, pero sin hacer que esto influya en las respuestas (del Río, 2023).

10.12.6 Observación directa del trabajo

En esta etapa se pueden descubrir un sin número de factores que afectan al trabajo de los empleados. Es una metodología muy buena para el análisis del clima laboral, aunque es muy costosa. Dicha observación debe ejecutarse durante un tiempo determinado, debido a que una observación corta puede que no arroje información veraz (Bermejo-Salmon y otros, 2022).

10.12.7 Entrevistas

Este tipo de metodología debe ser llevada a cabo por personal experto, y a través de la misma se logra obtener datos relevantes que permitirán reforzar la información obtenida a través de las observaciones y las encuestas. Para lo cual se debe planificar dicha entrevista a través de la selección del personal de diversas áreas de la institución (Bermejo-Salmon y otros, 2022).

10.12.8 Dinámica de grupos

Son muy útiles en las mediciones del clima laboral en las instituciones, y para ello se recomienda que los grupos conformados sean heterogéneos, en donde se encuentren presentes personas de diversos niveles jerárquicos o dependencias, se recomienda que el grupo formado este integrado de 4 a 8 personas (Bermejo-Salmon y otros, 2022).

10.12.9 Análisis y diagnóstico

Se la ejecuta en función de la información recolectada en los anteriores procedimientos, y para lo cual se ejecutará una evaluación haciendo una interpretación de los diversos resultados obtenidos. Siendo así que la institución puede clasificarse en muy fuerte, fuerte, débil, muy débil (Taneja y otros, 2015).

10.12.10 Retroalimentación a los empleados

Es imprescindible que los empleados de la institución conozcan los resultados del estudio. Es importante considerarlo para el establecimiento del clima laboral de la institución, por lo tanto, si la organización por a o b motivo obvia este procedimiento, entonces el análisis del clima laboral no será el adecuado. Por lo tanto, se crea un clima de desconfianza muy complejo y difícil de ser superado posteriormente (Brito-Carrillo y otros, 2020).

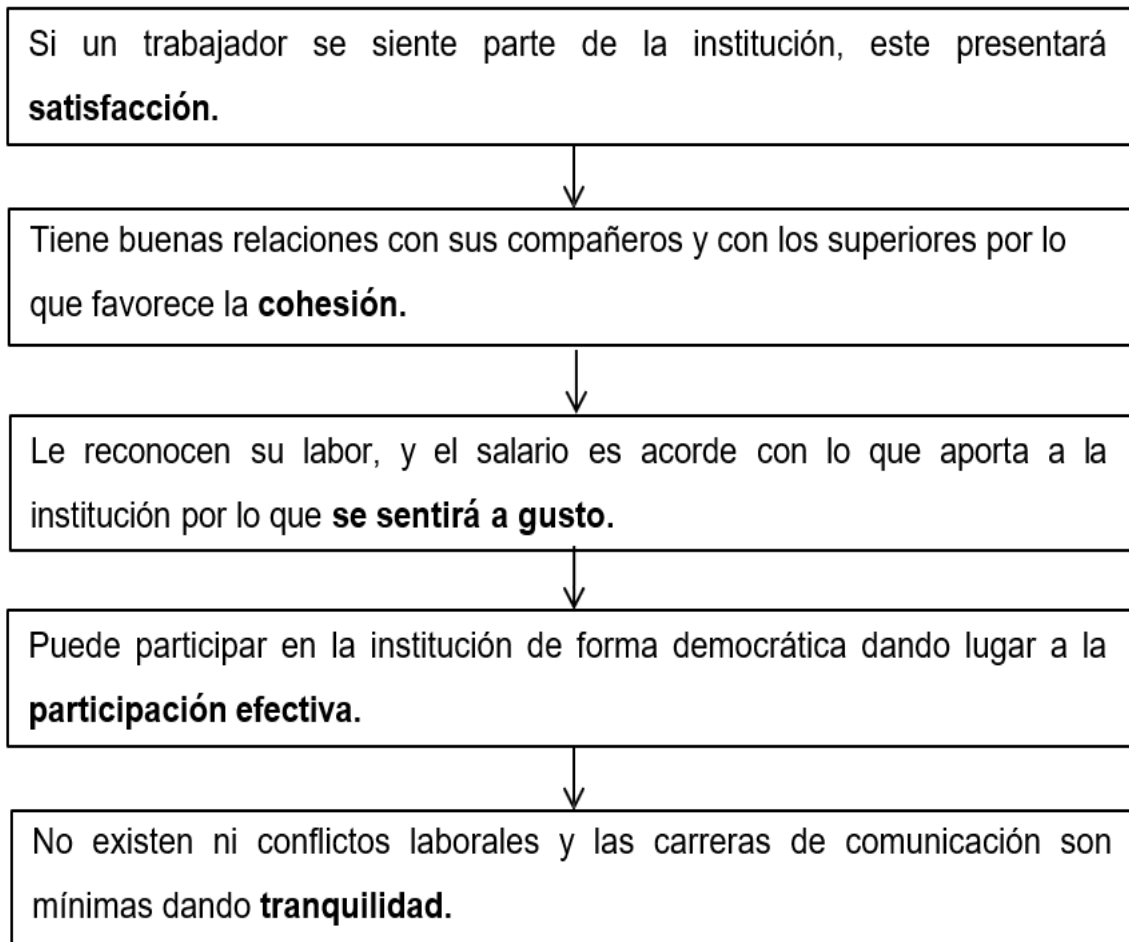
10.12.11 Plan de acción y seguimiento

El informar sobre el clima laboral es deficiente si no se toman medidas de acción para mejorar los defectos encontrados. Se encuentra desapareciendo paulatinamente el foro familiar, la comunicación entre hijos, esposo y mujer. Siendo así que los integrantes de la familia almuerzan en lugares distintos de sus hogares, tales como centros educativos (niños) e instituciones o sitios de trabajo (padres) (Rivera & Nova, 2014)

10.12.12 Clima laboral y productividad

Independientemente de que el clima laboral sea malo o bueno, siempre va a ser determinante para la productividad de la institución. Es por eso, que hoy en día las organizaciones tanto públicas como privadas se encuentran poniendo en práctica una variedad de instrumentos (medidas) que le permitan motivar al trabajador y fomentar un clima laboral positivo; y así transformarse en instituciones modelos y pioneras en la Gestión de Talento Humano; en donde los trabajadores ejerzan sus labores de manera tranquila y sin contratiempos, garantizando así que la institución va a tener mejores resultados en cuanto a su productividad (Daza Corredor y otros, 2021).

Imagen 1. Clima laboral y motivación.



Fuente: (Daza Corredor y otros, 2021).

Entre uno de los recursos más usados tenemos al factor humano, por lo cual es importante que se dé lugar a la creación de equipos de trabajo que busquen la perfección del trabajo. A tal punto de que si un empleado realiza su labor en un sitio que verdaderamente le agrada y si la remuneración percibida por el mismo es justa, entonces tendrá muchas más posibilidades de que dicho trabajo le sea agradable y por lo tanto estará motivado. Un clima laboral negativo incrementa las posibilidades de que los trabajadores se frustren, pierdan por sus tareas, etc., y, por tanto, ejerce una influencia negativa en la productividad de la institución (Daza Corredor y otros, 2021).

10.13 Clima laboral y motivación

Tabla 1. Clima laboral y aspectos de la motivación

Clima laboral / Motivación	
Actuación del empleado	Aspectos de un buen clima laboral
Cuando un trabajador se siente parte de su institución.	<u>Experimenta:</u> <i>satisfacción</i>
Mantiene buena relación con los compañeros de labores y sus jefes.	<u>Produce:</u> Cohesión
Percibe un salario de acorde a sus funciones y son reconocidos sus esfuerzos.	<u>Tiene:</u> sentimientos de estar a gusto
Los superiores hacen uso de su liderazgo de forma democrática y participativa.	<u>Se da:</u> la participación efectiva.
Cuando es nula la existencia de conflictos y barreras en la comunicación	<u>Se produce:</u> Comunicación adecuada y tranquilidad.

Fuente: (García & Arvelo, 2021).

Se puede observar la existencia de factores que contribuyen a la existencia de un buen clima laboral, como resultado de la ausencia de la frustración dentro de la organización. Vale mencionar que los grupos de trabajo motivados favorecen a la coexistencia de un buen clima laboral. Por aquello es necesario tomar en cuenta que la existencia de trabajadores muy motivados; es decir, con motivación en exceso pueden provocar un deterioro del clima laboral. Esto suele ocurrir cuando los trabajadores se sienten inspirados o movidos por el alcance de sus objetivos personales, dejando de lado el compañerismo; y por lo cual se piensa que si no existe una buena cohesión entonces tampoco habrá un buen clima laboral. Por lo tanto, las acciones encaminadas a la motivación deben ir dirigidas a los grupos de individuos, más no a los individuos (García & Arvelo, 2021).

10.14 Frustración en el trabajo

10.14.1 Definición

Es considerada como una alteración de las emociones del trabajador producida por la dificultad para alcanzar el objetivo previamente planteado, con el cuál se espera lograr satisfacer una necesidad; es decir, que la misma es un disgusto por la imposibilidad para conseguir algo (Chonana & García, 2023).

Por ser considerada como una alteración, ésta se encuentra demostrada por actitudes o comportamientos inconstantes y de tipo negativos. Siendo así, que cuando un trabajador se plantea un objetivo y posteriormente por la aparición de algún tipo de inconveniente no lo logra conseguir entonces se genera en él una frustración (Chonana & García, 2023).

10.14.2 Causas

Los obstáculos son catalogados como los principales causantes de la frustración, los mismos que se presentan por las acciones ejecutadas por el empleado en su deseo por lograr un objetivo o meta que persigue. Existen otras causas que pueden ser relacionadas de manera directa con las peculiaridades del puesto de trabajo, un ejemplo claro de esto puede ser cuando el puesto de trabajo es inferior a las capacidades que posee el trabajador (Chonana & García, 2023).

Existen causas como el caso de las tareas repetitivas o pesadas ejecutadas en condiciones de precariedad. También se pueden mencionar como causas a los aspectos organizacionales dentro de la organización, tales como: la ausencia de participación y un sistema de remuneraciones impropio y que generalmente no guarda relación con las aportaciones efectuadas por el empleado (Chonana & García, 2023).

Tabla 2. Causas de la frustración

Características del puesto	Aspectos organizacionales
Inferioridad entre la relación puesto y capacidades	Ausencia de participación
Incapacidad para contender con exigencias	Remuneración inadecuada
Monotonía	
Penosidad	
Vulnerabilidad de peligros	

Fuente: Elaboración propia.

10.14.3 Efectos

Tan solo una causa puede producir una variedad de efectos y hacerse manifiesto de diversas formas. Al interior de las instituciones es común el identificar a empleados cansados y con una baja moral. Estos efectos pueden desencadenar en la generación de reclamos por parte de los empleados, lo cual puede conllevar a los empleados a actuar en contra de la institución. Esto se normalmente se da cuando el empleado pierde o no logra conseguir el objetivo que se ha planteado (Valencia & Vicuña, 2019).

Dentro de estos efectos se puede mencionar a los siguientes:

- a. **Absentismo:** este tipo de causas tienen que ver con el nivel de faltas de los trabajadores y sin la debida justificación de las mismas.
- b. **Apatía:** es aquella pérdida del interés de la persona por el trabajo, ya sea por vagancia o aburrimiento.
- c. **Nerviosismo:** es considerada como la falta de tranquilidad en cuanto a la ejecución del trabajo y en el establecimiento de las relaciones con sus compañeros de trabajo.
- d. **Agresividad:** se caracteriza por la pérdida del control por parte del empleado, por cuestiones casi inconcebibles.

- e. **Inseguridad:** se genera por la poca capacidad del trabajador para realizar sus labores, debido a la ausencia de conocimiento; es decir, que carece de facultades propias para hacer frente a las dificultades que se le interponen en su medio laboral. Ésta puede agravarse cuando las tareas o labores a desempeñar son muy peligrosas.
- f. **Pérdida de autoestima:** se genera por la desconformidad en cuanto a los puestos de trabajo, tal es así, que cuando el puesto de trabajo es inferior, el trabajador se muestra disgustado o inconforme por no demostrar todas sus capacidades, mientras que cuando dicho puesto de trabajo es superior a sus capacidades, entonces éste se muestra minimizado (Zenteno-Hidalgo & Durán Silva, 2016).

10.15 El desempeño laboral

10.15.1 Concepto

Existen un sinnúmero de conceptuosidades con respecto al clima laboral, siendo así, que gran parte de ellas se centran en la forma en la que se comportan los trabajadores con respecto a la consecución de un conjunto de actividades, mientras que otras definiciones hacen alusión a los resultados de la actividad llevada a cabo. También es considerada como aquella conducta cognitiva, motora y psicomotora que es manipulada por un sujeto, la misma que es imprescindible para el logro de los fines de la organización (Flores Flores y otros, 2021).

El desempeño laboral también puede ser considerado como un proceso por medio del cual se da la intervención de factores que influenciadas por diversas circunstancias de trabajo. Pudiendo estos variar a pesar de que correspondan a una misma jornada y dándole una tonalidad distinta al desempeño laboral en las instituciones (Flores Flores y otros, 2021).

10.15.2 Evaluación del desempeño

Revela el valor del desempeño individual en función de las actividades realizadas, los objetivos y resultados que se deben lograr, y el potencial de desarrollo. Es un sistema que se utiliza para juzgar y evaluar la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa (Pecino-Medina y otros, 2015).

Los nuevos papeles de la administración de recursos humanos. Según (Ordoñez y otros, 2018), los cambios en el mundo en general afectan a todas las áreas, incluyendo la de recursos humanos, que ha experimentado transformaciones significativas en tiempos recientes. Los profesionales de RH ahora deben desempeñar roles tanto operativos como estratégicos, y deben ser tanto asociados como profesionales al mismo tiempo (Agudelo y otros, 2016).

En diferentes términos, con el fin de ser valioso para el departamento de Recursos Humanos de la empresa, cumplir con sus objetivos y establecer ventajas competitivas cada vez más complejas y versátiles, se espera que desempeñe diversas funciones. La Administración de Recursos Humanos abarca cuatro desempeños esenciales, a saber:

- Administración de estrategias de recursos humanos. La forma en que colabora RH en promover la estrategia de la organización.
- Administración de la infraestructura de la empresa. La forma en que brinda RH a la organización un fundamento de servicios y así contribuir a ser eficaz y eficiente.
- Administración de la contribución de los trabajadores. La forma en que contribuye RH al compromiso de los colaboradores y cooperación, en agentes emprendedores los transfigura, vinculados y distribuidores organizacionales.
- Administración de la transformación y el cambio. La forma en que contribuye RH a la instauración de una compañía innovadora y creativa (León, 2015).

10.15.3 Importancia del talento humano en el desarrollo de la estrategia

(Lucas & Ureta, 2019) el talento humano es crucial para implementar estrategias y lograr resultados. En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a diversas reformas que afectan su actividad empresarial debido a la globalización.

Por lo tanto, es necesario adaptar la estructura de la empresa para cumplir con estos requisitos. Cada proceso debe estar alineado con las estrategias y trabajar de manera eficiente para alcanzar los objetivos de estas modificaciones. En este sentido, el talento humano desempeña un papel fundamental, puede alinearse con los procesos y la estrategia de la empresa.

Importancia de la gestión del talento humano en las empresas según (Armijos Mayon y otros, 2019), la gestión adecuada de los recursos humanos en las empresas es muy importante ya que trae muchos beneficios a la organización. Al administrar el desempeño óptimo de los colaboradores, se puede tener una visión clara de las habilidades necesarias para el éxito de las empresas, así como también ventajas competitivas en el mercado. Por lo tanto, esto favorece a los siguientes aspectos:

Reducción significativa de brechas entre los competidores.

- Mejoramiento continuo.
- Fomentación de una cultura de consecución.
- Mejoramiento del clima y cultura organizacional.
- Mayor satisfacción laboral.
- Disminución de rotación de personal (Armijos Mayon y otros, 2019).

10.15.4 Fases de la gestión del talento

De acuerdo con (Cevallos-Cabrera, 2022), la gestión del talento humano es una disciplina que se ha desarrollado tradicionalmente dentro de las empresas y se considera como la hermana pequeña de los recursos humanos (RRHH). Por lo tanto, es importante destacar que la gestión del talento humano implica fases que permiten el desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores en la organización.

10.15.5 El desempeño laboral

De acuerdo con (Andrade y otros, 2023), el desempeño laboral es un comportamiento observable, orientado a un objetivo, que expresa la voluntad y la capacidad de un individuo para hacerlo, siempre que las circunstancias sean apropiadas para lograrlo. Esto incluye la identificación, medición y gestión del desempeño humano en una organización.

Por otro lado, (Jara Martínez y otros, 2018) afirma que la identificación se basa en el análisis posicional y tiene como objetivo determinar las áreas de trabajo que se examinarán en las mediciones de desempeño. Las mediciones de desempeño son un elemento central de los sistemas de calificación e intentan determinar cómo se compara el desempeño con ciertos criterios objetivos (Palmar & Valero, 2022).

10.15.6 Importancia del desempeño laboral

La importancia del Desempeño Laboral recae en cuan productivo es un empleado o trabajador para la empresa. La experiencia, habilidades, conocimientos que tiene en un cargo como es de efectivo para el puesto o cargo establecido; además de identificar ese grado de responsabilidad que tenga con la empresa que es medible con el porcentaje de cumplimiento de los objetivos organizacionales (Guevara-Rufasto & Peñalver-Higuera, 2024)

10.15.7 Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral de una empresa debe ser óptimo para el cumplimiento de los objetivos que se plantea a futuro, pues al tener un desempeño acorde de los empleados y trabajadores hará que el crecimiento económico se eleva, así como también su crecimiento empresarial, por lo que existen dimensiones que deben tomarse en cuenta (Grijalva Medina y otros, 2019).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL considera que el desempeño laboral debido a su naturaleza conductual es observable y medible de manera objetiva, por lo que considera diferentes dimensiones:

Eficacia Laboral: es el nivel de acatamiento de los objetivos que se ha planteado la empresa, el autor señala la eficacia es la medida de cumplimiento de los objetivos fundamentales (Solís y otros, 2019).

Eficiencia Laboral: El autor indica que es el manejo correcto de los recursos con los que dispone para la ejecución de cierta actividad. Eficiencia hace referencia a la cantidad de recursos utilizados con relación a los resultados obtenidos (Solís y otros, 2019).

Calidad Laboral: La calidad es la manera rápida y oportuna de responder a las necesidades de los usuarios, clientes o consumidores. Existen caracteres de calidad como son: la oportunidad, accesibilidad, continuidad, precisión, cortesía y comodidad (Yucailla, 2018).

Economía Laboral: Es la competencia que la empresa tiene para crear y motivar de forma correcta en términos monetarios en beneficio de su gestión empresarial, velando por la satisfacción en conjunto con los colaboradores de la organización (Yucailla, 2018).

10.15.8 Cultura organizacional

El concepto de cultura organizacional no se restringe a la ideología, la identidad corporativa o a los métodos de dirección; es un fenómeno mucho más abarcador y enriquecedor, en el cual se involucran tanto los públicos internos como los externos, ya que se construye socialmente. El rendimiento que se alcanza a nivel individual o colectivo, así como las opiniones o percepciones que los públicos llegan a poseer con respecto a la organización, sólo pueden comprenderse mediante la cultura de la empresa, en la cual subyacen diversas prácticas de producción simbólica” (Ramos & Tejera, 2017).

En este contexto la cultura organizacional tiene sus raíces en la antropología y la sociología, disciplinas que lo han estudiado para describir y comprender las diferencias en valores fundamentales que distinguen a los grupos sociales, hoy en día, se reconoce como un componente del contexto organizacional tanto interno como externo (Ramos y otros, 2017).

En la investigación sobre cultura organizacional utiliza uno de los modelos más influyentes como el marco de valores de competencia CVF, por sus siglas en inglés. Este modelo se utilizó inicialmente en estudios enfocados en identificar indicadores de efectividad organizacional (Rodríguez, 2020), lo que generó grandes controversias. Para abordar esta problemática realizaron una investigación en la que identificaron tres dimensiones de valor: interna externa, flexibilidad-control y medios-fines (esta última se integró en las dos primeras).

En las actividades en la gestión de las organizaciones se ha demostrado su impacto en los individuos, y esta variable se considera un importante predictor del desempeño organizacional (Silva y otros, 2015). Por lo tanto, cualquier proceso de cambio debe incluir el estudio de la cultura organizacional (Rodríguez & Mladinic, 2016).

No cabe duda de que las condiciones del mundo actual nos obligan a enfrentar transformaciones drásticas y aceleradas de manera constante en todas las esferas de la vida humana, especialmente en el ámbito empresarial. En este contexto, se plantea la hipótesis de que la cultura organizacional tiene importantes implicaciones en la disposición al cambio de los miembros de una organización. La cultura organizacional es un recurso crucial para alcanzar los objetivos de la organización, define el comportamiento de las personas y permite distinguir a una organización de otra (González-Limas y otros, 2018).

10.15.9 Clima organizacional

Hoy en día, el clima organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y su entorno. Por lo tanto, siendo una disciplina que depende de las contingencias, las situaciones, la mentalidad prevalente en cada organización y la estructura organizacional adoptada como base para las decisiones y operaciones. También está influenciado por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado y muchas otras variables importantes, dependiendo en gran medida de las personas que participan en cada organización (Moncayo y otros, 2015).

Por lo tanto, es fundamental entender la naturaleza y el funcionamiento de las instituciones para identificar sus características y, en consecuencia, sus éxitos y fracasos. Aunque estas instituciones suelen ser evaluadas en el ámbito financiero a través de indicadores contables y cuantitativos que intentan explicar sus resultados económicos y operaciones comerciales, sigue siendo esencial profundizar en su dinámica interna para apreciar su enorme potencial en el mundo actual (Moncayo y otros, 2015).

10.15.10 Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es un concepto multidimensional, basado en la manera cómo las personas perciben la cotidianidad de su ambiente laboral, involucrando situaciones laborales tales como: condiciones físicas, contractuales, remunerativas, de desarrollo, descanso, relaciones sociales que se dan entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial, también las actitudes y los valores de los sujetos y

las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores 15,16 (Ortíz, 2024). Por lo tanto, la calidad de vida laboral reporta de qué manera se percibe la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas como la seguridad, la higiene, el salario, etc., como en sus condiciones subjetivas, es decir, la forma en que lo vive y experimenta el trabajador (Ortíz, 2024).

10.16 Evaluación

10.16.1 Definición

Se considera que la evaluación del desempeño es un procedimiento integral y constante de valoración cualitativa y cuantitativa, y que consiste en llevar a cabo la medición de las actuaciones y ejecución de un trabajador en su puesto de trabajo durante un tiempo estimado, con el objetivo de conocer si su comportamiento y resultados logrados tienen correspondencia con lo previamente planteado (Tuni, 2022)

10.16.2 Descripción

Al evaluar el desempeño laboral, es conveniente primeramente la identificación de dos tipos de desempeño; siendo una la medición de los resultados obtenidos y la otra que tiene que ver con la valoración de las actitudes, comportamientos o con las capacidades de los trabajadores. Tal proceso es muy subjetivo ya que depende en cierta medida de las cualidades de los evaluadores (Tuni, 2022). Desde el punto de vista de la evaluación de la capacidad, conducta y potencialidad de los trabajadores; el desempeño laboral puede diferenciarse en desempeño de tarea y contextual; siendo así que en el primero se incluyen a todas las obligaciones laborales establecidas en los acuerdos de trabajo. Mientras que el desempeño contextual tiene que ver con las conductas por medio de las cuales el empleado se compromete para con la organización a la realización de un trabajo eficiente, vale mencionar que las mismas nunca serán expuestas en el contrato laboral, ya que las mismas tienen su origen interno de las personas (Dessler y otros, 2015).

10.16.3 Objetivos

La evaluación del desempeño busca diversos fines, tanto para la organización, los jefes y sus respectivos colaboradores (Peña Rivas, 2018).

X.16.3.1 Objetivos para la organización

- Optimizar el equilibrio y claridad de las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores.
- Fortalecer las políticas de Talento Humano de los empleados.
- Clarificar la identidad y los requisitos de cada puesto de trabajo.
- Valorar los requerimientos de formación, y detectar potencialidades en diversas competencias, con la finalidad de diseñar e implementar planes de formación idóneos.
- Corroborar el nivel de adaptación de los empleados en cada uno de sus puestos de trabajo.
- Aprobar los procesos de selección, formación y desarrollo
- Valorar objetivamente todos los aportes de cada empleado y adecuar la política retributiva, mediante el enlace entre contribuciones y las retribuciones.
- Establecer estímulos y motivaciones a los empleados con el objetivo de mejorar los resultados (Peña Rivas, 2018).

X.16.3.2 Objetivos para los jefes

- Promover la utilización de los canales de comunicación verticales.
- Dar feedback a los trabajadores con respecto a su último desempeño laboral registrado.
- Dar lugar a la fijación de un compromiso con los trabajadores a fin de lograr objetivos.
- Dar asesoría a los colaboradores con respecto a la superación de las dificultades en sus puestos de trabajo (Barriga y otros, 2022).

X.16.3.3 Objetivos para los colaboradores

- Facilitar el canal de comunicación ascendente.
- Reconocer las formas como se lleva a cabo la valoración del desempeño.
- Conocer la valoración de su desempeño laboral.

- Participar en la definición de los objetivos próximos (Barriga y otros, 2022).

10.17 Administración pública

10.17.1 Concepto

La administración pública es aquel elemento básico del todo Estado, la misma que se encuentra constituida por un grupo de organismos que proceden en función de las disposiciones de la autoridad ejecutiva. Estos organismos son los responsables de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que cumpla las leyes, además de fomentar los intereses públicos y dar solución a los requerimientos de los ciudadanos (Reina-Andrade & Macías-Zambrano, 2024).

10.17.2 Importancia

La importancia de la administración pública dentro de la sociedad y en los estados modernos, radica en el hecho ser considerada como el motor de la economía y el instrumento esencial de la distribución de la riqueza, además de esto también es considerada como el elemento primordial del cual hace uso el estado para dar contestación y satisfacción a las principales demandas y necesidades de la sociedad (Reina-Andrade & Macías-Zambrano, 2024).

10.17.3 Historia

El desarrollo de una escuela de historia en la administración pública ayudará a proporcionar al maestro y al estudiante, igualmente, una mejor visión coordinada de su objeto y un mejor conocimiento del que tal vez tenga de dónde corresponde su particular especialidad (Capitán, 2024). Existen seis aproximaciones de la Historia con la administración pública: Dirección y administración superior, relacionada con los niveles de administración y quehacer político. En este nivel es donde se localiza casi toda la historia administrativa. Función y organización, una aproximación que es extensiva a: 1) aquí se entra al verdadero reino de la administración, donde la función administrativa se desarrolla fuera de su original forma indiferenciada como un factor de gobierno; 2) se divide en actividades específicas a través de la división de labores, que es un elemento esencial de todo campo social, y 3) desarrolla la estructura apropiada para dar forma y activar los servicios que surgen (Chávez y otros, 2016).

- Los asuntos personales adquieren importancia tan pronto como el gobernante debe elegir asistentes y se va complicando en tanto necesita delegar parte de sus responsabilidades a sus subordinados.

- Las técnicas utilizadas por los oficiales públicos tendrían que originarse bajo cada uno de los encabezados anteriores; éstas incluyen no sólo las técnicas administrativas básicas en su forma específicamente pública, sino también aquellas actividades relacionadas con el otorgamiento de un amplio orden de servicios responsabilidad del gobierno.
- La biografía es una contribución importante por realizar. La oficialidad está constituida por personas cuyas actividades, características, cualidades y defectos son importantes para su interpretación (Chávez y otros, 2016).

También la Historia aporta información al estudio de la administración pública Cuando se inició el estudio administrativo, la atención se centraba sobre datos legales, militares y políticos; la historia de los reyes y de los presidentes, de las batallas y de las guerras, de las constituciones y de las leyes, no parecían importantes para la disciplina. Posteriormente, ciertos historiadores han vuelto su atención a la historia de la Administración misma: en la Iglesia, el Estado, los negocios, la militar y dondequiera que se haya desarrollado (Ubilla y otros, 2018).

En su sentido histórico, la administración pública sirve a muchos campos de actividad y en una diversidad de formas que puede abordarse desde puntos de vista diferentes. Tomando como contexto la historia universal, la administración pública, a pesar de su ubicuidad, no se considera como una actividad principal dentro de dicho contexto y, en realidad, por ser esencialmente un factor de apoyo en el gobierno, no ha sido atendida por el historiador general (Ubilla y otros, 2018).

Al admitir la guía de la historia universal, deben relacionarse aquellos incidentes administrativos específicos con el sistema de gobierno con el cual han sido asociados.” La historia de la administración pública no puede ser confundida con una masa uniforme de funcionarios.

Como un conjunto de individuos, la administración pública no puede ser menos que un cuerpo social con sus leyes propias y comunes a todos los cuerpos sociales. La administración debe tener su propia concepción del futuro de sus administrados, su propia filosofía del poder; y la historia de la administración debe en consecuencia abocarse al estudio de la voluntad del cuerpo administrativo (Ubilla y otros, 2018).

10.17.4 Funciones

La administración pública cumple con una serie de funciones propias, es decir diferentes a otras funciones políticas de la sociedad, mediante ésta es que se logra el programa o proyecto político de una nación. Es por ello que la misma expresa la síntesis de una serie de procesos de concertación y acuerdos que le otorgan la legitimidad y autoridad, de conformidad con las normas que rigen a una comunidad (Tamayo Pineda & de Armas Urquiza, 2023).

Un buen administrador poder llevar a cabo tanto a nivel público como privado, sin embargo, las funciones son diversas en ambos casos. Por lo cual, la práctica administrativa pública y privada habrá de ser diferenciada en el campo de la realidad y lógicamente en el estudio de la misma, debido a que ambos casos corresponden a fenómenos muy distintos y en ciertos aspectos hasta antagónicos debido a los intereses que representan (Tamayo Pineda & de Armas Urquiza, 2023).

La administración pública a más de ser tomada en cuenta como un arte, también es considerada como una técnica de uso diario que se vincula con situaciones particulares que es necesario resolver, tomando en cuenta limitantes jurídicas, políticas, económicas y sociales. Esta se caracteriza ser una disciplina en la que se debe recopilar información para posteriormente ordenarla y sistematizarla, y así poder tomar decisiones que modifiquen el curso de acción en el contexto institucional, es decir, en el marco de las organizaciones que buscan el cumplimiento de objetivos concretos, y que normalmente se encuentran conformados por órganos que deben de ser dirigidos, coordinados, supervisados, evaluados y controlados (Pérez-Yauli y otros, 2022).

10.18 La actividad de la administración pública

La administración pública es una organización dependiente del gobierno, que actúa de acuerdo con la ley y que busca satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad. La administración pública está compuesta por funcionarios públicos seleccionados según los principios de mérito y capacidad, sometidos a la normativa administrativa y no a leyes laborales (Vásquez y otros, 2021).

Dada la diversidad de funciones que realiza la administración pública (construcción de carreteras, distribución del correo, servicios hospitalarios, enseñanza pública, policía, etc.) tiene una actividad continua y permanente, independientemente de las crisis políticas o cambios de Gobierno, pues: Los Gobiernos caen y se suceden, pero la administración pública permanece (Vásquez y otros, 2021).

10.18.1 Clasificación

La administración pública se divide en: administración central, administración autonómica y administración local (Cedeño y otros, 2022).

- a. **La administración central:** está compuesta por órganos administrativos que tienen competencias en todo el territorio nacional, siendo los Ministerios los órganos centrales de más alto nivel, con un ministro al frente y competencias en un determinado sector de la administración.
- b. **La administración autonómica:** tiene competencias en el territorio que corresponde a cada Comunidad. Las materias sobre las que puede actuar se aprueban en los respectivos Estatutos comunitarios.
- c. **La administración local:** cabe destacar que la administración periférica, es decir las dependencias del gobierno mediante las comisiones o subcomisiones del capital de cada ciudad o departamento, se encuentra condicionada por las competencias que cada autonomía atribuye dentro de su espacio territorial.
- d. **La administración institucional:** formada por los entes que carecen de entidad territorial, aunque poseen personalidad jurídica y tienen un patrimonio propio, pero son tutelados por la administración correspondiente como los colegios profesionales (abogados, médicos) y los denominados organismos autónomos (Cedeño y otros, 2022).

10.18.2 Actuaciones

La actuación administrativa siempre se la llevará a cabo en el marco de la legalidad, sin olvidar los principios de igualdad y proporcionalidad; sin tener en cuenta otros criterios de diferenciación entre personas o entre situaciones, que los contenidos de la misma ley (Salas & Salas, 2021).

Actividad de policía: se refiere a la defensa o protección del orden público a través de los distintos cuerpos de policía nacional, autonómica o local. Esta actuación tiene por objeto la protección del libre ejercicio de derechos y libertades, la garantía de la seguridad ciudadana, el auxilio y protección de las personas y sus bienes, la prevención de actos delictivos y su investigación, así como la colaboración en el ámbito de la protección civil en supuestos de riesgos, catástrofes o calamidades públicas (Warner, 2017).

Actividad de fomento: se refiere a la fijación de unos objetivos por la administración; objetivos que deben realizar los particulares a través de ayudas o beneficios de distinta índole. Es decir, la administración impulsa y solicita la colaboración de los ciudadanos para que ellos particularmente o a través de sus instituciones lleven a cabo los fines de la administración. Por ejemplo, son actividades de fomento la expropiación forzosa, La concesión o exención fiscal por la realización de determinada actividad; la concesión para la explotación de una propiedad de la administración, las desgravaciones fiscales, las ayudas para cesar en determinadas actividades, subvenciones de todo tipo, etc. (Dávila-Morán, 2023).

La actividad de prestación de servicios públicos: es una de las formas más representativas de la actuación de la administración pública, consiste en la realización de una serie de actividades sociales y económicas, prestadas de forma continua y regular a los ciudadanos Por ejemplo los servicios sociales de atención a los ancianos, la sanidad pública o los transportes públicos municipales. Aunque la titularidad del servicio público sea de la administración no es obstáculo para que un particular pueda participar o gestionar dicho servicio cuando la administración lo autoriza. Por ejemplo, algunos hospitales de titularidad pública cuya gestión se realiza por personas o instituciones privadas (Machín Hernández y otros, 2020).

Actividad económica directa: reconoce la iniciativa pública en la actividad económica. Mediante la ley se podrán reservar al sector público recursos o servicios esenciales, especialmente en caso de monopolios y, asimismo, acordar la intervención de instituciones cuando así lo exigiere el interés general. Estas actuaciones estén reguladas por el derecho administrativo y los problemas que puedan surgir se resuelven con la jurisdicción contencioso-administrativo (Prada y otros, 2020).

XI Métodos de investigación

11.1 Observación

Se realizó en el lugar de acontecimientos de los hechos, permitiendo tomar información verdadera y registrarla para su análisis crítico. La aplicación de este método permitió conocer los elementos que conforman el clima laboral

11.2 Inductivo – deductivo

Se empleó en la realización de encuestas y entrevistas a los servidores en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo.

11.3 Descriptivo

El método permitió describir y caracterizar la realidad inherente al conocimiento del Clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, de modo que permitan inferir o sacar conclusiones válidas para ser utilizadas en el trabajo de investigación.

11.4 Analítico – sintético

Se utilizó para realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.

11.5 Tipo de investigación

Esta investigación reúne las características de un estudio de tipo descriptivo debido a que permite analizar, registrar e interpretar la problemática en cuestión e incluyó una descripción detallada de los elementos que constituyen el clima laboral en el cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo.

También posee rasgos de una investigación de tipo diagnóstica ya que permitió identificar la incidencia del clima laboral de los trabajadores en el desempeño laboral de los mismos, lo cual permitió conocer la interacción existente entre ambas variables.

Desde el punto de vista holístico de la investigación, esta es de tipo cualitativa, debido que presenta un marco teórico referencial y metodológico; lo cuales sirvieron para indagar, descubrir, verificar e interpretar fenómenos dentro del contexto de la realidad; además posee un carácter proyectivo ya que se bosqueja una propuesta en pos del mejoramiento del clima laboral.

11.5.1 De campo

Este tipo de investigación se apoyó en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Mediante este tipo de investigación se recopiló la información primaria referente al objeto de estudio, para lo cual fue necesaria la aplicación de entrevistas y encuestas respectivamente a los funcionarios del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo.

11.5.2 Bibliográfica

La investigación bibliográfica se utilizó para conocer los datos, características, ventajas, desventajas y aspectos esenciales que sean necesarios conocer sobre la presente propuesta. Esta investigación permitió seleccionar la información, en la que se fundamenta el objeto de estudio; y la misma que se extrajo de libros, informes, proyectos, revistas y sitios web.

11.6 Fuentes de información

11.6.1 Primaria

Los datos primarios fueron obtenidos aplicando las técnicas de encuesta y entrevista a los funcionarios del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, La información primaria permitió alcanzar los objetivos planteados.

11.6.2 Secundaria

Los datos secundarios ofrecieron el punto de partida de la investigación; y se refiere a toda aquella información obtenida de los libros, informes, proyectos, revistas y sitios web. Éste información permitió fortificar teóricamente la investigación.

11.7 Población y muestra

11.7.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por la totalidad de los servidores y servidoras del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo ubicado en Manuel Felipe Serrano y Abdón Calderón.

11.7.2 Muestra

Por tener una población finita, se tomó como muestra poblacional a toda la población conformada por 22 empleados, y un directivo. De la totalidad de la muestra 7 son mujeres y 16 hombres; los cuales poseen una edad promedio que va desde los 23-58 años de edad.

Tabla 3. Muestra del estudio

Descripción	Encuesta	Entrevista
Empleados	22	
Directivos		1
Total	22	1

11.8 Técnicas e instrumentos de investigación

11.8.1 Encuestas

Fue aplicada a los 22 empleados del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, para recabar información concerniente al Clima Laboral dentro de la institución; para lo cual se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas de acuerdo a la temática en cuestión.

11.8.2 Entrevistas

Esta técnica fue aplicada al directivo del cuerpo de bombero municipal del cantón Pueblo Viejo, mediante la aplicación de un cuestionario de pregunta.

XII Resultados

12.1 Encuesta dirigida a los empleados del cuerpo de bombero municipal del cantón Puebloviejo

12.1.1 1.- ¿Le gusta el trabajo que realiza dentro de la institución?

Tabla 4. Preferencia por el trabajo que realizan

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Poco	7	32
Mucho	15	68
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora.

Análisis:

Se evidencia en el cuadro 5 que el 68 % de los encuestados indicó que gustan mucho del trabajo desempeñado dentro de la institución; mientras que el 32 % manifestó que aprecian poco el trabajo realizado.

12.1.2 2.- ¿Consideras que su puesto de trabajo guarda relación con el perfil profesional?

Tabla 5. Relación entre puesto de trabajo y perfil profesional

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	5	23
No	17	77
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo. **Elaboración:** Autora

Análisis:

Se muestra en el cuadro 6, que el 77 % de los servidores declaró que sus puestos de trabajo no guardan relación con su perfil profesional; mientras que el 23 % manifestó que sí.

12.1.3 3.- ¿Cree Usted que desempeña correctamente su trabajo?

Tabla 6. Desempeño del puesto de trabajo

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	27
No	16	73
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora

Análisis:

De acuerdo al cuadro 7, el 73 % de los encuestados indicó que no desempeña satisfactoriamente su trabajo; no así, el 27 % quienes manifestaron que si lo hacen correctamente.

12.1.4 4.- ¿Se le ha indicado las funciones que tiene dentro de la institución y sus respectivas autoridades?

Tabla 7. Conocimiento de las funciones y autoridades de la institución

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	16	73
No	6	27
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora

Análisis:

Con respecto a lo mostrado en el cuadro 8, el 73 % de los servidores encuestados manifiesta que si se les ha indicado las funciones que tienen dentro de la institución, así como sus respectivas autoridades; mientras que el 27 % indicó no se les ha dado a conocer tal información.

12.1.5 5.- ¿Cómo considera el ambiente de trabajo de la institución en la que labora?

Tabla 8. Ambiente de trabajo en el que labora

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Agradable	7	32
Desagradable	15	68
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora.

Análisis:

Según lo mostrado en el cuadro 9, el 68 % de los encuestados manifestó que el clima laboral de la institución es desagradable; mientras que el 32 % indicó que dicho clima es agradable. Esto permite evidenciar la existencia de un clima laboral malo, lo cual transforma en una institución poco pretendida.

12.1.6 6.- ¿La institución otorga algún tipo de estimulación por el buen desempeño de sus trabajadores?

Tabla 9. Estimulación por el buen desempeño de los empleados

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	7	32
No	15	68
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora.

Análisis:

Se evidencia que en el cuadro 10, el 68 % de los encuestados no ha recibido estimulación por parte de la institución por su buen desempeño; mientras que, el 32 % quienes indicaron que si han recibido algunos tipos de motivación.

12.1.7 7.- ¿Se brinda capacitación permanente a los trabajadores de la institución?

Tabla 10. Recepción de capacitación permanente

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	9	41
No	13	59
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora.

Análisis:

De acuerdo al cuadro 11, el 59 % de los encuestados no ha recibido capacitación constante por parte de la institución, mientras que el 41 % indicó que si se lo ha hecho. Si existe insuficiencia en el tema de capacitación causando que los empleados se encuentren desactualizado con respecto a sus funciones.

12.1.8 8.- ¿Durante su estadía en la institución ha logrado escalar a otras posiciones de trabajo?

Tabla 11. Ascenso a otras posiciones laborales

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Nunca	18	82
Varias veces	4	18
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora.

Análisis:

Según lo mostrado en el cuadro 12, el 82 % de los empleados encuestados manifiestan que nunca han logrado escalar a otras posiciones de trabajo, mientras que el 18 % si lo ha logrado hacer. Se evidencia que gran parte de los trabajadores no tiene la oportunidad de ascender a otras posiciones de trabajo.

12.1.9 9.- ¿Cree Usted que el sueldo percibido guarda relación con el desempeño laboral realizado?

Tabla 12. Sueldo percibido vs desempeño laboral

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	27
No	16	73
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora

Análisis:

En relación al cuadro 13, se puede ver que el 73 % de los servidores encuestados manifestó que el sueldo percibido no guarda relación con su desempeño laboral; mientras que el 27 % indicó que sí. Lo cual indica que un gran porcentaje de trabajadores no se encuentran a gusto con el sueldo percibido.

12.1.10 10.- ¿La institución te garantiza estabilidad laboral?

Tabla 13. Estabilidad laboral en la institución

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	9
No	20	91
Total	22	100

Fuente: Encuestas a servidores del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo. **Elaboración:** Autora

Análisis:

En lo referente al cuadro 14, se muestra que el 91 % de los servidores encuestados indicó que la institución en la que laboran no les garantiza estabilidad laboral; no así, el 9 % quienes manifestaron que la institución si les garantiza tal estabilidad. Se puede notar que la institución no genera estabilidad laboral para sus empleados.

12.2 Entrevista dirigida al jefe del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo

Tabla 14. Entrevista a Directivo del cuerpo de bomberos

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Cuáles son los niveles académicos que poseen los funcionarios de la institución?	Los empleados que laboran en la del cuerpo de bombero municipal poseen diversos niveles académicos, tales como: bachillerato, estudios superiores y algunos se encuentran actualmente estudiando.	Los niveles académicos existentes son muy variables, lo cual da la posibilidad de tener un personal medianamente capacitado.
2.- ¿Los funcionarios de la institución mantienen una buena organización a la hora de llevar a cabo sus actividades?	No, en algunos casos se ha evidenciado la existencia de atrasos en las tareas encomendadas, probablemente por la falta de coordinación.	Esto conlleva a que la institución no sea eficiente y por lo tanto impedir su nivel de competitividad.
3.- ¿Cuáles son las deficiencias que poseen los funcionarios de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desmotivación a la hora de realizar su trabajo. ▪ No trabajan en equipo. ▪ Carecen de creatividad. 	Las deficiencias de los empleados se constituyen en un problema grave para la institución que deben ser superadas con el objetivo de lograr el desarrollo de la misma.
4.- ¿Cómo es el comportamiento de los funcionarios en sus respectivos puesto de trabajo?	El comportamiento de los empleados es relativamente aceptable durante la presencia de algunos de los directivos o autoridades; sin embargo, en la ausencia de alguno de ellos se suelen generar disturbios.	La generación de los disturbios por parte de los empleados produce una mala imagen de la institución.

5.- ¿Qué métodos utilizan los funcionarios para desempeñar bien sus labores dentro de la institución?	Se desconoce la utilización de algún método para el buen desempeño de las labores dentro de la institución.	La aplicación de nuevos métodos de trabajo permitirá que la institución sea competitiva desde el punto de vista de la prestación de la prestación de servicios.
6.- ¿Cómo considera los servicios prestados por los funcionarios de la institución?	El servicio prestado por los colaboradores no es eficiente; da mucho que decir, debido a que se no se evidencia amor hacia el trabajo realizado.	La buena prestación de los servicios garantiza que las personas confíen en la institución y por lo tanto se constituya en un ejemplo a seguir.
7.- ¿Los funcionarios cumplen con los horarios de entrada y salida?	No siempre; sin embargo se ha tenido que tomar medidas correctivas tales como la implementación de multas económicas.	La poca puntualidad en el trabajo se constituye en un indicador importante para conocer los deseos de permanencia de los empleados dentro de la institución.
8.- ¿Se justifican las inasistencias al trabajo por parte de los empleados?	Normalmente los empleados acostumbran a justificar sus inasistencias al trabajo, aunque vale mencionar que a veces se suelen exceder en la petición de permisos.	El exceso de inasistencia de los empleados desmejora la puntualidad en la ejecución de las tareas, y por lo tanto da lugar a la inconformidad de sus usuarios.
9.- ¿Los empleados hacen el uso correcto del uniforme asignado por la institución?	Siempre asisten portando sus respectivos uniformes, salvo el caso de que la institución requiera del uso de una indumentaria distinta para la ejecución de una tarea particular.	El correcto uso del uniforme es imprescindible para la institución ya que esto permite mostrar la imagen de la institución y por lo tanto ser reconocida.
10.- ¿Los empleados tienen el suficiente conocimiento de los equipos de trabajo existentes en la institución?	La mayoría de los empleados conocen el uso de los equipos a pesar de que los mismos son de última tecnología.	El reconocimiento de las funcionalidades de los equipos de trabajo aporta a la eficiencia de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

12.3 Análisis FODA

Tabla 15. Análisis FODA del clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Satisfactoria formación académica.✓ Buen comportamiento del personal de trabajo.✓ Alta capacidad para trabajar en beneficio de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacitación constante a los servidores y servidoras.✓ Relaciones interinstitucionales con los ministerios y secretarías coordinadoras.✓ Presencia de apoyo estatal, a través de ministerios y secretarías.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Falta de motivación al personal.✓ Carencia de trabajo en equipo.✓ Poca estabilidad laboral para los servidores públicos.✓ Falta de instalaciones propias.✓ Mala ubicación geográfica de la institución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencia de aptos de corrupción dentro del ámbito público.✓ Denigración de la labor comunitaria.✓ Constante contiendas y presiones políticas.✓ Existencia de altos niveles delincuenciales en el sector.

Fuente: Elaboración propia.

XIII Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se acepta la hipótesis planteada, la cual menciona que: “clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo periodo 2023 incide negativamente en el desempeño laboral de los servidores y Servidoras”.

Mediante la encuesta aplicada se evidenció la existencia de un declive en el clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo, lo cual ha producido una desmotivación en el personal de trabajo por no sentirse a gusto con el entorno laboral en el que se desempeñan diariamente. Concuera con (Giler y otros, 2022) en que el clima laboral también puede ser visto como el ambiente en el que la institución desempeña su trabajo, y está relacionado con el trato brindado por los jefes hacia los trabajadores.

El clima laboral se ha visto afectado por la aparición de factores que impiden el correcto desarrollo del mismo al interior de la institución, y entre estos factores destacan la inexistencia de una debida estabilidad laboral, la falta de estimulación y capacitación para la plantilla de empleados, además de la imposibilidad de ascenso hacia otros niveles jerárquicos. Concuera con lo mencionado por (García Velázquez y otros, 2017), acerca de que el clima laboral influye en el nivel de motivación, y por lo tanto también en su satisfacción. Y es así que al contar con un trabajador motivado el rendimiento y la productividad de la institución será favorable.

El mejoramiento del clima laboral se fundamentó en el establecimiento de estrategias organizacionales, e exija a los empleados al debido reconocimiento y posterior cumplimiento de sus funciones y responsabilidades; y así mismo que la institución se comprometa con cumplir con sus debidas obligaciones. Concuera con (García Velázquez y otros, 2017) en que la construcción de un buen clima laboral es una tarea difícil, en la que es necesario considerar una variedad de aspectos a partir de los cuales la organización podrá construir un buen clima laboral que favorezca a la fuerza laboral y a la misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las encuestas, entrevistas, el diagnóstico y análisis de la situación laboral de la institución, se corrobora la hipótesis previamente planteada la cual expresa que: “El clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo incide negativamente en el desempeño laboral de los servidores y Servidoras”.

XIV Conclusiones

- El clima laboral existente en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo no es lo suficientemente agradable y por lo tanto esto impide que la relación institución-empleado se vea obstruida; dando como resultado el desarrollo de una organización incompetente desde el punto de vista del manejo del talento humano.
- Se identificaron diversos factores que inciden de manera negativa en el clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, y entre los cuales están la inexistencia de una debida estabilidad laboral, la falta de estimulación y capacitación para la plantilla de empleados y la imposibilidad de ascenso hacia otros niveles jerárquicos.
- Las determinaciones de las estrategias organizacionales se fundamentaron en el reconocimiento por parte de los empleados acerca de las respectivas funciones que deben de llevar a cabo en la institución y sumado a esto la ejecución de la respectiva socialización de las estrategias a implementar, así como el tiempo de ejecución, las actividades llevadas a cabo para el efecto, y los recursos utilizados.

XV Recomendaciones

- Formular la implementación de estrategias enfocadas hacia el mejoramiento del clima laboral del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, lo cual permita mantener una estrecha relación entre la organización y los empleados; y que a la vez le permita a la mencionada institución ser competente en cuanto al manejo del talento humano.
- Cuantificar el nivel de estabilidad laboral que se otorga a los empleados de la institución, tomando en consideración la implementación de capacitaciones en las diversas áreas de trabajo, y además el otorgamiento de estimulaciones a los colaboradores que cumplen a cabalidad con sus funciones.
- Dar el debido cumplimiento a las estrategias organizacionales propuestas a la institución con el objetivo de que los empleados tengan presente las debidas responsabilidades y funciones que deben de cumplir en la institución; todo esto en pos del mejoramiento del clima laboral existente.

XVI Referencias bibliográficas

- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., Ramiro, M., & Completo, N. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc. org.*, 20(2). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Andrade, W. A., Martínez, J. A., Noguera, L. A., & Aguilar, G. I. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Antón, Y. E., & Zambrano, R. M. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón SA. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(9), 23. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4644/11145>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 8. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Barriga, L. E., Landázuri, J. H., & Villacís, C. A. (2022). Estrategias y metodología para lograr un mejor ambiente organizacional. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 4(10), 16. <https://doi.org/https://doi.org/10.53734/esci.vol4.id239>
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), 11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Capitán, Á. O. (2024). Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica. *Revista Internacional de Organizaciones= International Journal of Organizations*(32), 23. <https://doi.org/https://doi.org/10.17345/rio32.458>

- Cedeño, D. C., Calderón, T. A., Conforme, M. M., & Cedeño, G. C. (2022). La Administración Pública y Política en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4(4), 8. <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/231/283>
- Cevallos-Cabrera, C. F.-V. (2022). Gestión de talento humano y la repercusión del clima laboral de la dirección distrital MIES Manta, pe. *MQR Investigar*, 6(3), 31. https://doi.org/http://doi.revistamqr.com/V6_3_ART_10.pdf
- Chávez, R. M., Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*, 6. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chonana, R. V., & García, M. A. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores: caso: HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.46677/compendium.v10i3.1219>
- Cota Luevano, J. A. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Ciencias Administrativas*, 5(10). <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>
- Dávila-Morán, R. C. (2023). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(5), 10. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n5/2218-3620-rus-15-05-286.pdf>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. D., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

- del Río, Y. E. (2023). Encuestas de clima laboral, recursos humanos y objetivos departamentales. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 16(34), 13.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9245311>
- Dessler, G., Ayala, L. E., Juárez, R. A., Sobrino, C. H., & Tepezano, J. L. (2015). Administración de recursos humanos.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4186>
- Díaz, P. M., & Cadena, A. A. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11).
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/559/423>
- Doria-Velarde, A. J., Vivas-Escalante, A. D., Neira-Valdivia, F. Y., & Durand-Saavedra, D. P. (2023). Clima laboral y su influencia en las habilidades de los directivos, Maule, Chile. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2781>
- Flores Flores, A. J., Lavín Verástegui, J., & Castillo Hernández, L. (2021). El capital estructural y relacional en el desempeño organizacional del sector público en el estado de Tamaulipas (México): Un análisis factorial exploratorio y correlacional usando Rho de Spearman. *Acta universitaria*, 31, 16.
<https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2021>
- García Velázquez, M. D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1). <https://ssrn.com/abstract=2916923>
- García, A. C., Gracia, T. J., & Velázquez, M. D. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico administrativas del ICEA*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

- García, E. K., & Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista venezolana de gerencia: RVG*, 26(94). <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, 4(1), 17. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358933346005>
- Giler, C. A., Cedeño, L. L., & Álvarez, Y. M. (2022). El clima organizacional en el desarrollo empresarial. *Código Científico Revista de Investigación*, 3(3), 25. <https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/65>
- González-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Grijalva Medina, M., Castro Analuiza, J., & Guamán Andino, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. 1(14). <https://doi.org/https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.339>
- Guevara-Rufasto, B. S., & Peñalver-Higuera, M. J. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria. Guevara-Rufasto, B. S., & PeñalverRevista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(19), 18. <https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v10i19.1357>
- Hernández, E. M., Guzmán, E. A., & Solís, E. P. (2024). Impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores en empresas de Lima. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 36(1), 11. <https://doi.org/https://doi.org/10.37815/rte.v36n1.1144>
- Huesca Reynoso, L. (2006). a distribución salarial del mercado de trabajo en México: Un análisis de la informalidad. *Universitat Autònoma de Barcelona*, 239. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4003/lhr1de1.pdf?sequence=1>

- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jiménez-Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista ciencia UNEMI*, 9(18), 10. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663825005>
- Jung, K. B., Ullah, S. E., & Choi, S. B. (2021). The mediated moderating role of organizational learning culture in the relationships among authentic leadership, leader-member exchange, and employees' innovative behavior. *Sustainability*, 13(19), 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su131910802>
- León, K. C. (2015). El profesional de recursos humanos. *Visión Gerencial*(2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899001>
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28), 25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & Rodríguez, M. L. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002

- Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., & Gaibor Plúas, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 11. Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., & Gaibor Plúas, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381.
- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 10. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Moncayo, D. F., Andino, P. A., & Medina, L. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 13(1), 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9163376>
- Morseletto, P. (2020). Targets for a circular economy. *Resources, conservation and recycling*, 153. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2019.104553>
- Ordoñez, M., Espinoza, E., & Bermúdez, C. (2018). Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 7. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Ortíz, S. E. (2024). Influencia del clima organizacional en la calidad de vida laboral en la industria de carbonatados. *CUNZAC: Revista Académica*, 7(1), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.46780/cunzac.v7i1.127>
- Palmar, R. S., & Valero, J. M. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia1. *Espacios públicos*, 17(39). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Pazmiño, M. A., & Vela, G. R. (2019). Factores psicosociales y absentismo laboral en el contexto de la enseñanza superior. *Revista científica retos de la ciencia*, 3(6), 13. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/264/140>

- Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., López-Puga, J., & Llopis-Marín, J. M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 10. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685030>
- Peña Rivas, H. C. (2018). Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>
- Peña-Suárez, E., Menéndez, F., Eduardo, F. P., & Muñiz, J. (2017). Computerized adaptive assessment of organizational climate. *Anales De Psicología/Annals of Psychology*, 33(1), 8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.1.225921>
- Pérez-Yauli, V. L., Vaca-Acosta, P. M., Castro-Sánchez, F. D., & Secaira-Durango, P. (2022). El alcance del derecho a la buena administración pública en la legislación ecuatoriana. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalís*, 7(13). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1995>
- Pinduisaca, M. E., & Romo, M. M. (2022). Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552216>
- Pozo Eugenio, C. M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista espacios*, 41(45), 19. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Ramírez-Balcázar, M. R., & Abrigo-Córdova, I. E. (2023). Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte. *INNOVA Research Journal*, 8(3), 20. [https://doi.org/ https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.2023.2285](https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.2023.2285)

- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción psicológica*, 14(2), 15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- Ramos, V., Mejía, S., Mejía, K., Unda, X. L., & Jordão, F. (2017). Estudio de validación para el contexto ecuatoriano del inventario APO creado en Portugal. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 1(43), 15. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459653371010/>
- Reina-Andrade, E. A., & Macías-Zambrano, N. (2024). Reina-AnEI clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. *MQR Investigar*, 8(3), 23. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.705-727>
- Rivera, B. C., & Nova, M. R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5(10). [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Rodríguez, V. J. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma psicológica*, 27(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>
- Rodríguez, V., & Mladinic, A. (2016). Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional: un análisis desde el individuo en contexto laboral. *Psykhé (Santiago)*, 25(1), 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.7764/psykhe.25.1.733>
- Romero-Reyes, H. D., & Paladines-Torres, L. K. (2024). Análisis Comparativo entre Instrumentos de Evaluación de Clima Laboral y la Evaluación ECLLO. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/107>
- Rubiano, M. G., & Aponte, C. F. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá–Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 19(1), 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>

- Salas, M. F., & Salas, M. P. (2021). Los principios del Derecho Administrativo: su positivización. *Sociedad & Tecnología*, 4(1), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.114>
- Silva, J. M., Oliveira, A. L., & Miguel, J. P. (2015). Adaptação e validação transcultural de uma medida de atitudes acerca da estatística. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 1(39), 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6474683>
- Solís, S. S., Poey, Y. P., Gómez, A. R., Muñiz, V. S., Paizán, G. O., & Banteurt, A. L. (2019). Competencias y desempeño profesional desde la Educación Médica. *Revista cubana de tecnologia de la Salud*, 10(1), 12. <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1382>
- Tamayo Pineda, N., & de Armas Urquiza, R. (2023). La Administración Pública como ciencia social: su naturaleza multi, intra y transdisciplinar. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142023000300026
- Taneja, S., Sewell, S. S., & Odom, R. Y. (2015). A culture of employee engagement: A strategic perspective for global managers. *Journal of business strategy*, 36(3). <https://doi.org/10.1108/JBS-06-2014-0062>
- Tang, J. P., & Bardales, J. M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- Toro, J. P., & Gómez, R. C. (2016). Enabling factors of workplace violence: A review of the scientific evidence in Latin America. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006>
- Tuni, R. A. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2497

- Ubilla, M. A., Maza, M. D., Sánchez, M. T., & Lapo, M. D. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. . *Revista empresarial*, 12(46).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Valencia, H. O., & Vicuña, D. T. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(4), 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7202007>
- Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T., & Alvarado, G. D. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 14.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Vélez, M. A. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. . *Suma psicológica*, 27(1), 10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>
- Warner, M. E. (2017). De la competencia a la cooperación: reformas de la administración pública para ciudades sostenibles. *Revista del CLAD Reforma y democracia*(67). <https://www.redalyc.org/journal/3575/357550203001/html/>
- Yucailla, E. D. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 10.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>
- Zapata Terán, K. V., & Molina, T. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Aula Virtual*, 5(12), 14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668>
- Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Durán Silva, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>

XVII Anexos

Anexo 1. Porcentaje de similitud

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMERCIO

Babahoyo 17 de Febrero, del 2025

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Señorita: **ORTEGA VILLAMAR DINOSKA ALEXANDRA**, cuyo tema es: **CLIMA LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBERO DEL CANTON PUEBLO VIEJO EN EL PERIODO 2023** certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Anti plagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [1%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


ING. MARIO ALBERTO TOUMA FAYTONG
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del cuerpo de bomberos del cantón Puebloviejo


		
CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO		
<small>FUNDADO EN OCTUBRE DE 1967 TELÉFAX: 05 2964802 RUC: 1260014280001 Email: bomberospuebloviejo1887@yahoo.es Dirección: Av. Manuel Felipe Serrano No.142 y Abdo Calderón</small>		
Oficio No. 016 J-CBMP-2025 Puebloviejo, 24 de febrero del 2025		
<p>Magister Eduardo Galeas Guijarro. DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.</p>		
<p>En su despacho.</p> <p>Reciba un cordial saludo de quienes conformamos CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO de la ciudad de Puebloviejo del cantón Puebloviejo.</p> <p>Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha AUTORIZADO a la estudiante ORTEGA VILLAMAR DINOSKA ALEXANDRA de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO PERIODO 2023 el cual es requisito indispensable para poder titularse.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted</p>		
<p>Atentamente Abnegación y Disciplina</p> 		
<p>Myr. (B) Ing. Raúl Carandana Guerrero JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO RUC: 1260014280001 Correo electrónico: Bomberospuebloviejo1887@yahoo.es Celular: 0990350528</p>		
<p>C/c. Archivo.</p>		
 RECIBIDO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO SECRETARÍA FAFI		Página 1 1
<p>21/02/25 09:48 FECHA: HORA:</p>		

Anexo 3. Certificado de registro único de contribuyente del cuerpo de bomberos municipal del cantón Puebloviejo

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO		Número RUC 1260014280001	
Representante legal • CARANDANA GUERRERO RAUL ERNESTO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 17/01/2001	Fecha de actualización 24/05/2023	Inicio de actividades 08/10/1988	
Fecha de constitución 08/10/1988	Reinicio de actividades 11/02/2016	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / PUEBLO VIEJO		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: LOS RIOS Cantón: PUEBLO VIEJO Parroquia: PUEBLOVIEJO Dirección Calle: MANUEL FELIPE SERRANO Número: S/N Intersección: ABDON CALDERON Referencia: FRENTE AL MERCADO CENTRAL			
Medios de contacto Teléfono domicilio: 052954102 Email: bomberospuebloviejo1887@yahoo.es			
Actividades económicas • 084230201 - PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS; ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE CUERPOS ORDINARIOS Y AUXILIARES DE BOMBEROS QUE DEPENDEN DE LAS AUTORIDADES PÚBLICAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS, RESCATE DE PERSONAS Y ANIMALES, ASISTENCIA EN DESASTRES CÍVICOS, INUNDACIONES, ACCIDENTES DE TRÁFICO, ETCÉTERA.			
Establecimientos			
Abiertos 3		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias • 2011 DECLARACION DE IVA • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO		Número RUC 1260014280001	
<p>i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.</p>			
Números del RUC anteriores No registra			
	Código de verificación:	RCR1692020714690508	
	Fecha y hora de emisión:	14 de agosto de 2023 08:45	
	Dirección IP:	186.47.74.252	
	<small>Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.</small>		