



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO
DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: CARLOS WINSTON FLORES APOLINARIO

PROFESORA GUÍA: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, MIM

LA LIBERTAD-ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO
DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: CARLOS WINSTON FLORES APOLINARIO

PROFESORA GUÍA: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, MIM

LA LIBERTAD-ECUADOR

2015

La libertad, 15 de diciembre del 2015

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesora de Guía del trabajo de titulación “INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”, elaborado por el Sr. CARLOS WINSTON FLORES APOLINARIO, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes..

Atentamente

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM
PROFESORA DE GUÍA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación “INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”, elaborado por el Sr. CARLOS WINSTON FLORES APOLINARIO, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Carlos Winston Flores Apolinario
CC. 092137116-7

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi esposa, mis hijos, mi suegro por haberme brindado su apoyo incondicionalmente y apoyarme para poder terminar este objetivo propuesto.

A cada uno de mis familiares y amigos por estar siempre conmigo apoyándome en cada momento con sus sabios consejos para tener la tenacidad de poder haber culminado una vez más, otra meta propuesta en la vida.

Carlos Flores

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la sabiduría necesaria para terminar esta etapa más de mi vida.

A mi compañeros de aula, por haber compartido experiencias bonitas y vividas en cada momento de la vida universitaria.

A mis profesores porque con sus sabios conocimientos y enseñanza me brindaron la oportunidad de continuar y terminar este trabajo

A todos y cada uno de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, por haberme proporcionado la información necesaria para poder culminar este trabajo de investigación.

Carlos Flores

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
**DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
**DIRECTORA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM.
PROFESORA GUÍA

Econ. William Caiche Rosales. MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Abg. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO
DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”**

Autor: Carlos Winston Flores Apolinario
Profesora Guía: Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional, en el rendimiento de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015, por lo cual se pudo determinar que existe, conflictos laborales y personales, lo cual ha traído como consecuencia un bajo rendimiento laboral, ha provocado que los procesos administrativos se hayan vuelto deficientes ,y ello condujo a realizar un análisis descriptivo de esta realidad. La metodología que se realizó en el presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo, donde se diseñó un cuestionario para la toma de información en el Cuerpo de Bomberos, para lo cual se utilizó unas guías de preguntas que se realizaron a los directivos y un cuestionario que se aplicó a los colaboradores de la entidad antes mencionada, la validación de la hipótesis se realizó con el software estadístico SPSS, el cual relacionó las dos variables y se aceptó la hipótesis alternativa. Entre los resultados obtenidos se evidenció, que un mal clima organizacional afecta significativamente el rendimiento laboral de los colaboradores, pues se necesita, cursos de capacitaciones y motivaciones para que de esta manera se sienta un adecuado ambiente de trabajos. Otro resultado encontrado fue que carecen de un ambiente cómodo, agradable, pues no cuentan con un espacio físico adecuado para la realización de sus actividades diarias. Con las estrategias y los alcances del estudio en menos de seis meses se logrará un buen clima organizacional en la institución Bomberil. Para lo cual se recomienda las siguientes sugerencias que se realicen cursos de capacitaciones en temas, de clima organizacional, conflictos internos, y cursos de motivación de manera continúa ya que de esta manera se afianzará los lazos entre los colaboradores operativos y directivos.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
SECCIÓN I.	3
EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA	3
1.2 ANTECEDENTES.....	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.5 JUSTIFICACIÓN	7
1.6 OBJETIVOS	8
1.7 HIPÓTESIS.....	9
1.7.1 Identificación de la Hipótesis.....	9
SECCIÓN II.	12
MARCO REFERENCIAL.....	12
2. ANTECEDENTES.....	12
2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	12
2.1.1 Concepto de Clima Organizacional	12

2.1.2 Tipos de Clima Organizacional.....	13
2.1.3 Dimensiones del Clima Organizacional.....	13
2.1.4 Efectos del Clima Organizacional.....	14
2.2 VARIABLE DEPENDIENTE	15
2.2.1 Concepto de Rendimiento Laboral.....	15
2.2.2 Como medir el Rendimiento Laboral.....	15
2.2.3 Evaluación del Rendimiento Laboral.....	16
2.2.4 La motivación como factor del Rendimiento Laboral	16
2.3 MARCO LEGAL.....	16
2.3.1 Constitución del Ecuador año 2008	17
2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir	17
2.3.3 Acta de fundación del Cuerpo de Bomberos.....	18
2.4 MARCO CONTEXTUAL	19
2.4.1 Misión	19
2.4.2 Visión.....	19
2.4.3 Valores Institucionales.....	19
2.4.4 Ubicación	20
2.4.5 Políticas Institucionales.....	21
2.4.6 Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto.....	22
SECCIÓN III.....	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.	24
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.6 VALIDACIÓN METODOLÓGICA.	26
SECCIÓN IV.	27
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	27

4.1 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN	28
4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS	29
4.3 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES.....	31
4.4 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS	47
4.5 CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS	47
SECCIÓN V.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.....	49
5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	49
5.3 ALCANCE.....	51
5.4 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVAS	51
5.5 ESTRATEGIAS	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52
BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL.....	54
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Clima Organizacional mejorará el rendimiento.	31
TABLA 2. Cómo califica el espacio físico.....	32
TABLA 3. Clima Organizacional.....	33
TABLA 4. Relaciones Laborales.....	34
TABLA 5. Comunicación entre sus directivos.....	35
TABLA 6. Cuando cumple con los objetivos.....	36
TABLA 7. Cursos de capacitaciones.....	37
TABLA 8. Colaboración entre compañeros	38
TABLA 9. Ambiente de Trabajo	39
TABLA 10. Desempeño Laboral.....	40
TABLA 11. Mal ambiente laboral.....	41
TABLA 12. Desempeño Laboral.....	42
TABLA 13. Evalúan su desempeño	43
TABLA 14. Cooperación entre compañeros	44
TABLA 15. Reconocimiento de su buen desempeño.....	45
TABLA 16. Se motiva al personal	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Clima Organizacional mejorará el rendimiento.....	31
GRÁFICO 2. Cómo califica el espacio físico.....	32
GRÁFICO 3. Clima Organizacional.....	33
GRÁFICO 4. Relaciones Laborales.....	34
GRÁFICO 5. Comunicación entre sus directivos.....	35
GRÁFICO 6. Cuando cumple con los objetivos.....	36
GRÁFICO 7. Cursos de capacitaciones.....	37
GRÁFICO 8. Colaboración entre compañeros.....	38
GRÁFICO 9. Ambiente de Trabajo.....	39
GRÁFICO 10. Desempeño Laboral.....	40
GRÁFICO 11. Mal ambiente laboral.....	41
GRÁFICO 12. Desempeño Laboral.....	42
GRÁFICO 13. Evalúan su desempeño.....	43
GRÁFICO 14. Cooperación entre compañeros.....	44
GRÁFICO 15. Reconocimiento de su buen desempeño.....	45
GRÁFICO 16. Se motiva al personal.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	56
ANEXO 2 AUTORIZACIÓN DE ELABORACION DE TESIS.....	56
ANEXO 3 CARTA AVAL	58
ANEXO 4 GUÍA DE OBSERVACIÓN	59
ANEXO 5 GUÍA DE ENTREVISTA.....	60
ANEXO 6 ENCUESTAS.....	61
ANEXO 7 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	63

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional hoy en día despierta el interés de muchos estudiosos en la materia, sobre todo en el área del comportamiento organizacional que se da dentro de las grandes y pequeñas empresas, y sus resultados han demostrado ser de gran utilidad y más bien se ha vuelto una herramienta para establecer parámetros de cambios estructurales en la organización; sin embargo hay muchos modelos organizacionales así como el mencionado por Richard Daft, y Ailed Labrada Sosa, quienes en sus modelos describen, la importancia de la reestructuración de las empresas y las ventajas de las estrategia que se pueden incorporar.

El presente estudio que tiene como finalidad ofrecer estrategias y cambios en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, con la finalidad de dar solución a la problemática establecida que existe como es el clima organizacional que afecta el rendimiento laboral de los colaboradores, que cada día desorganiza al crecimiento de la empresa, así como a los usuarios.

En el presente estudio está conformado por seis secciones que a continuación se describen:

Sección I. Esta sección desarrolla el planteamiento del problema, y se establecen los objetivos de la investigación así como también la justificación, las variables, y se determinó la hipótesis del estudio.

Sección II. Contiene el marco referencial donde se indagó en información primaria y secundaria para poderle dar un enfoque científico y teórico al estudio, donde se considera importante que los autores para el estudio de las variables que lo sustenten.

Sección III. Se plantea la metodología y explica cómo se aplicarán métodos cuantitativos y cualitativos así como el diseño de los instrumentos para aplicar la investigación, en este caso será en las instalaciones del cuerpo de bombero 18 de agosto del Cantón Santa Elena.

Sección IV. Presenta el análisis de la observación, de las entrevistas a los directores del cuerpo de bomberos y el análisis de la encuesta a los colaboradores.

Sección V. Finalmente en esta sección se culmina con la comprobación de la hipótesis, alternativa o nula, y las conclusiones y recomendaciones del estudio, dando el alcance y las estrategias que pueden implementar.

SECCIÓN I.

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“Incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015”.

1.2 ANTECEDENTES

El Clima Organizacional, llamado también clima laboral, es un asunto de gran importancia a nivel mundial, porque todas aquellas organizaciones competitivas buscan lograr una mayor productividad y mejoras al servicio ofrecido, según **Brunet**, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de la psicología organizacional por Gellerman en el año de 1960.

Para **Chiavenato**, (1992). El clima organizacional constituye el medio interno de una organización , la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización, como la administración y control de las personas es una temática, el cual con ello han surgido transformaciones radicales a lo largo de toda una historia, y dentro de las organizaciones se ha visto aspectos estructurales y concretos, y el control de la gestión conceptual, la llamada unidad administrativa con la que se cuenta en la actualidad, es muy diferente a la tradicional cuando se le llamaba recursos humanos, lo cual este departamento era el medidor de resultados de rendimiento laboral y estructuras organizacionales.

Para **Davis** (1991), Menciona que el ambiente organizacional a veces llamada atmosfera o cultura organizacional , es el conjunto de suposiciones, creencias, y normas que comparte sus miembros, toda administración actual se encuentra enfocada, a dirigir el proceso de planeación, organización, dirección, gestión, y control de los talentos, que posee cada individuo en la empresa, se le ha dado un enfoque el cual pretenda ver la fuerza laboral con todas sus habilidades, destrezas y capacidades intelectuales, la cual se tiene que analizar dentro de la empresa, y entender el comportamiento de cada individuo.

De acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

A nivel país. El Cuerpo de Bomberos de Santa Elena cuenta con herramientas tecnológicas tales como la combinación de equipos para proteger la vida y salvarlas, garantizando así, a todos los ciudadanos la protección adecuada; para que el desarrollo progreso del cantón se de manera adecuada y organizada. Sin embargo se tiene que trabajar por consolidar una conciencia sobre la necesidad de prevención de incendios, no solo con los métodos tradicionales, sino con los conocimientos provenientes de todas aquellas personas conocedoras y expertos en el tema de desastres. Los Cuerpos de Bomberos son entidades adscritas a los gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, que tienen el deber de funcionar con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa en todos los campos, respetando las leyes especiales y normativas vigentes.

Las instituciones de los Cuerpos de Bomberos inician sus actividades desde la época de la conquista, y a sus integrantes se les denominó “APAGA EL

FUEGO”, y eran integrados por personas voluntarias que tenían como objetivo combatir los tantos incendios que se daban en todas partes del Ecuador, el 17 de octubre del agosto de 1835, en ese entonces el presidente Vicente Rocafuerte fue quien creó esta institución llamada Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, que fue la primera que se normalizó.

El día del Bombero fue declarado el 25 de octubre de 1930, el Congreso Nacional concedió al Cuerpo de Bomberos el título de Benemérito como homenaje a esta singular especie de varones luchadores y entregados con la institución y con el país, el cual están siempre dispuestos a prestar sus servicios a toda la comunidad en general, por ello nace la necesidad que todo su personal se encuentre capacitado.

Actualmente se encuentra conformada por voluntarios y la dirección de su primer jefe inmediato, lo cual para ello cuando ocurre un siniestro en la provincia son los que organizan de manera rápida todo el proceso de embarque de materiales y así como la organización en el campo del siniestro.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la población de la provincia de Santa Elena es de 308.693, y la de su cabecera provincial alcanza los 28.000 habitantes, esta capital es una ciudad cuyas actividades son: la pesca, el comercio, y el turismo, donde sus ciudadanos viendo la necesidad de acoplarse a los avances progresivos, optaron por organizar y tener una institución que vele por la seguridad de sus habitantes y bienes.

El Cuerpo de Bomberos de Santa Elena cuenta con herramientas tales como la combinación de equipos para proteger la vida y salvarlas, garantizando así, a todos los ciudadanos la protección adecuada; para que el desarrollo progreso del cantón se de manera adecuada y organizada. Sin embargo se tiene que trabajar por consolidar una conciencia sobre la necesidad de prevención de incendios, no solo con los métodos tradicionales, sino con los conocimientos provenientes de todas aquellas personas conocedoras y expertos en el tema de desastres.

A nivel local, los principales problemas que causan el bajo rendimiento de los trabajadores de la institución del Cuerpo de Bomberos son:

- ✚ No cuenta con un clima organizacional favorable es decir;
- ✚ Al personal no se lo capacita con regularidad, lo cual conlleva a que tengan un bajo rendimiento laboral, con conocimientos limitados.
- ✚ Al momento de desarrollar sus actividades y los procesos organizacionales los indicadores de gestión no son medibles.
- ✚ No cuentan con modelos o estructuras organizacionales, o estrategias para ayudar a la institución a disipar todos los problemas.
- ✚ Los conflictos laborales entre compañeros son muy frecuentes ya que no se organizan de manera eficiente y esto hace que el rendimiento laboral no sea el adecuado.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el clima organizacional incide en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015”.

Sistematización del Problema

1.- ¿Cómo incide la planificación en el rendimiento laboral del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

2.- ¿Cómo influye los niveles de organización en el desempeño laboral de los empleados del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

3.- ¿Cómo influyen los niveles de dirección y control en el desempeño laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Se propone en la investigación las bases teóricas para el desarrollo del presente estudio que tiene como finalidad ofrecerle una herramienta de estrategias y cambios en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, el cual se lo realizó con la finalidad de dar solución a la problemática establecida, y poder ayudar con este estudio a todas las empresas de aquí de la provincia con ese tipo de problema, que cada día afecta el rendimiento laboral de los trabajadores, y ellos son los pilares de crecimiento de la empresa, así como los usuarios.

La metodología que se utilizó fue basada según Malhotra, en su libro de investigación de mercados, lo cual se la hizo de forma cuantitativa y cualitativa, el cual es un aporte significativo para el estudio. Los Cuerpos de Bomberos del país son entidades públicas que están considerados como entidades adscritas a los

Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, quienes funcionan con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que están sujetos. Dentro de las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipal de Santa Elena está la de gestión de riesgo, donde tienen que adoptar obligatoriamente las normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos, con el propósito de proteger a las personas, colectividad y naturaleza.

Este proyecto va en beneficio de todos los involucrados que ayudaron con la información a realizar las respectivas estrategias de cambio, y a la universidad Estatal de la Península, quedando plasmado el estudio como una herramienta para futuros cambios en otras entidades públicas y privadas.

1.6 OBJETIVOS

Analizar la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno para mejorar el ambiente de trabajo en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015.

1.6.1 Objetivos Específicos

- ✚ Analizar cómo la planificación influye en el desempeño laboral de los empleados del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santo Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.

- ✚ Determinar de qué manera los niveles de organización incide en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015

- ✚ Analizar como los niveles de dirección y control influyen en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.

1.7 HIPÓTESIS

H1. El clima organizacional incide en el rendimiento laboral de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno para mejorar el ambiente de trabajo en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.

1.7.1 Identificación de la Hipótesis

Variable Independiente:

Clima organizacional

Variable Dependiente:

Rendimiento laboral

Operacionalización de las variables.

CUADRO N° 1 Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
¿Cómo incide el clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena.	V 1:Clima Organizacional	El clima laboral constituye un medio por el cual, la planificación, la organizacional laboral y la dirección de control, son una herramienta que permite identificar los problemas internos de la empresa.	X1. Planificación	X1 Mejorar rendimiento.	¿El clima organizacional mejorara el rendimiento laboral en la Institución de forma?	Observación Entrevista Encuesta
				X1.Establecer metas	¿Los llamado de atención por su rendimiento laboral que usted ha tenido son?	
			X2. Organización laboral	X2Reconocimiento al clima organizacional.	¿El clima organizacional en la Institución es?	
				X2 Adecuación a las condiciones de trabajo	¿Usted considera que los conflictos entre compañeros son?	
			X3.Dirección y Control	X3.Comunicación	¿Considera usted, que la comunicación entre sus superiores es?	
					¿Cuándo usted cumple un objetivo, su superior lo motiva de manera?	
			X3.Capacitación.	¿La colaboración de sus compañeros para con usted es?		
¿Los cursos de capacitaciones que ha recibido sobre clima organizacional es?						

FUENTE: Investigación Directa.

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

CUADRO N° 2 Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
¿Cómo incide el clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena	V2: Rendimiento Laboral	Es el vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algún resultado, productividad, y eficiencia, el cual se tiene algún beneficio	Y1. Objetivos del trabajador.	Y1 Reconocimiento al clima organizacional dentro de la institución.	¿El ambiente de trabajo en la Institución es?	Observación Entrevista Encuesta
				Y1.Incentivos y asensos.	¿Su rendimiento laboral en la Institución es?	
			Y2. Resultados	Y2. Influencia de un mal clima organizacional	¿Usted considera que un mal clima organizacional influye en el rendimiento de sus actividades de forma?	
				Y2. Involucramiento en el cambio	¿Usted contribuye a aumentar el rendimiento laboral de sus compañeros de forma?	
			Y3.Eficiencia	Y3. La influencia de un mal clima organizacional afecta su eficiencia	¿Usted considera que un mal clima organizacional influye en el rendimiento labora del sus compañeros?	
				Y3.Cuidado del patrimonio institucional.	¿De qué manera miden el rendimiento laboral en la Institución?.	
			Y4. Productividad	Y4. Capacitaciones y preparaciones actualizadas.	¿La empresa se preocupa por mantener a sus colaboradores actualizados en las habilidades y conocimientos que necesita para el desempeño de su trabajo?	

FUENTE: Investigación Directa.

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

SECCIÓN II.

MARCO REFERENCIAL

2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

2.1.1 Concepto de Clima Organizacional

Según. **Chaing, Margarita**(2013), nos explica que se establece el marco para la motivación y satisfacción, luego la utilidad y el rendimiento financiero de las organizaciones, sin embargo el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan en función del bienestar de ellas y de la empresa.

Según. (**Chiavenato, 1992**), Menciona que constituye el medio interno de una organización, para la cual se tiene que estudiar las características psicológicas, de cada persona que trabajan en las organizaciones, y se sobreponen mutuamente en diferentes grados, como son: la tecnología, el tipo de organización, las metas, las políticas, y los reglamentos internos que cada institución u organización posee.

Hellriegel citado por Uribe Jesús (2014), define al clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos dentro de una organización y, subsistemas o ambos y estos sean acordes con sus miembros o el entorno dentro de una misma empresa.

Para. (**Seisedos, 1996**), citado por **Ruiz, Y. O** menciona que el clima organizacional es un conjunto global de percepciones que todo individuo tiene en las organizaciones, el cual se refleja en la interacción e intercambio de actitudes, lo importante es como el sujeto percibe su entorno, independientemente como lo perciben otros, el cual se convierte en una dimensión del individuo que de la organización en sí.

2.1.2 Tipos de Clima Organizacional

Según **Rensis Likert Citado por García Ramírez María (2012)**, El menciona en su teoría de los sistemas y tipos de clima organizacionales, examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional, para lo cual cita los siguientes tipos de clima:

1.-Clima de Tipo Autoritario. Este tipo de clima la dirección no tiene seguridad en sus empleados, en las empresas, las decisiones y los objetivos se toman en base al clima o ambiente organizacional, el cual atribuyen a una función netamente direccional, hacia un enfoque eficaz y eficiente de la empresa.

2.-Clima de Tipo Participativo. La dirección hacia un clima participativo es cuando tienen confianza en sus empleados, es decir la mayor decisión la toman en grupo analizando cada ventaja y desventaja de la situación presentada, sin olvidar los incentivos al personal, porque, mientras más motivados estén los trabajadores, se sentirán un ambiente óptimo y estructurado.

3.-Clima de Tipo Participativo en Grupo. Las decisiones se toman en grupo, y la dirección cree elocuentemente en la confianza de sus empleados, el cual hace que todos participen de la toma de decisiones importantes en la empresa, ya que esto hace que se sientan los trabajadores importantes en la empresa y comprometidos con ella.

2.1.3 Dimensiones del Clima Organizacional

Según **Caraveo, M. citando a Likert (2004)** nos indica que, las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles que se miden en una organización y que influyen en el comportamiento de los sujetos. Y es para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional para saber si es conveniente

conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones o empresas

Así mismo Likert, mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando.
2. Las características de las fuerzas motivacionales.
3. Las características de los procesos de comunicación.
4. Las características de los procesos de influencia.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones.
6. Las características de los procesos de planificación.
7. Las características de los procesos de control.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

2.1.4 Efectos del Clima Organizacional

Según. **Zafra Sabogal, C. R.** (2015), nos señala que el clima organizacional afecta de dos formas: positiva y negativamente a la existencia de ciertos procedimientos y características, la cual afecta el grado de, seguridad o inseguridad y comunicación entre los miembros de la organización, para esto también se debe de considerar ciertos aspectos:

- ✚ Ambiente físico
- ✚ Ambiente social
- ✚ Comportamiento organizacional
- ✚ Características personales.

Todos estos ítems son importantes de analizar y considerar al momento de realizar una reestructuración empresarial, es por ello que se tiene que evaluar periódicamente estos aspectos, el cual es favorable para la empresa y se tiene que incorporar un instrumento como medidor del buen desempeño.

2.2 VARIABLE DEPENDIENTE

2.2.1 Concepto de Rendimiento Laboral

Según. (Motowidlo, 2003), el rendimiento laboral, es un impacto positivo en base a las actividades que realizan sus colaboradores, y cuan motivados se encuentran, es un valor total que la empresa espera con respecto al desempeño de cada actividad de sus colaboradores, ya sean estos positivos o negativos, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento en la organización.

Según **Bohórquez, citado por Araujo y Guerra, (2007)**, manifiesta que el rendimiento laboral se da cuando el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, en el logro de las metas establecidas, dentro de la organización son eficientes en un tiempo determinado, ya que exterioriza que el desempeño realizado, es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para toda entidad.

2.2.2 Como medir el Rendimiento Laboral

Según. (**Borman, 1993**), el rendimiento debe de emplearse de forma poco estricta, incluye resultados, conductas y características de las personas, aunque para muchos el rendimiento es conducta, pero no toda conducta es sinónimo de rendimiento, se puede mencionar que la conducta es relevante para los objetivos propuestos para toda empresa. Según este mismo autor el rendimiento laboral se mide por:

- ✚ Rendimiento de tarea-o intra rol, es la conducta de los trabajadores que tienen que cumplir con sus tareas y obligaciones en la empresa.
- ✚ Posesión de los conocimientos, habilidades, técnicas, que tienen que ser necesarias para realizar dicha tarea.
- ✚ Mediante evaluaciones permanente, se debe de medir el rendimiento en base a la eficiencia y eficacia de su trabajo
- ✚ Se debe de adoptar cursos de capacitaciones para que el personal se encuentre totalmente capacitado el cual su rendimiento será el mejor.

2.2.3 Evaluación del Rendimiento Laboral

Según. (**Lawler**, 1994), menciona que “La evaluación del rendimiento ha sido una práctica significativa, y a su vez criticada por todas las prácticas de gestión durante décadas y décadas”.

La evaluación hacia los trabajadores de una empresa nos sirve, para tomar decisiones de recursos humanos, con fundamento de retribución, en otras palabras retribuir a los trabajadores en función de su rendimiento y no solo del puesto, es necesario que se mejore el rendimiento de los trabajadores e identificar sus puntos fuertes y débiles, en lo que pueden mejorar.

2.3.4 La motivación como factor del Rendimiento Laboral

Según. (**Judge**, 2002), para muchos la motivación en las empresas es un factor importante ya que se mantiene niveles de eficacia altos, es por ello que todo sea convertido en un proceso de desarrollo en lo que respecta al clima organizacional, y todo conlleva de la mano, para lo cual se sugiere:

- 1.- Mantener constantemente motivados al personal
- 2.- Mantener un ambiente cómodo y agradable donde realizan sus actividades
- 3.- Que el clima o ambiente organizacional sea el más óptimo
- 4.- Que se incentive a los trabajadores por cada logro dentro de la compañía

2.3 MARCO LEGAL

Para la realización y ejecución de este trabajo de titulación, se utilizaron y citaron las bases legales como: Constitución de la República del Ecuador año 2008, Plan Nacional del Buen Vivir, Código Orgánico de Organización Territorial Descentralización (COOTAD).

2.3.1 Constitución del Ecuador año 2008

Capítulo Séptimo

Administración pública

Sección primera

Sector público

En su art, 225, en sus numerales 2,3 y 4 que el sector público comprende:

- 2.- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- 3.- Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- 4.- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos.

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

Capítulo primero

Principios generales

De acuerdo al Art. 264, están las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en donde en su numeral 13 establece que se debe:

- 13.- Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)

De acuerdo a esta normativa en su art. 140: Dispone sobre los ejercicios de la competencia de gestión de riesgos, incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al Cantón, se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se acogerán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza.

La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia.

Para tal efecto los Cuerpos de Bomberos del País son considerados como entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, quienes funciona con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos.

2.3.3 Acta de fundación del Cuerpo de Bomberos

En el acta consta el año en que fue fundado el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, el 18 de Agosto de 1938, en la Cabecera Cantonal de Santa Elena. El acta de fundación fue destruida en el invierno del año 1939, donde funcionaba antes la Institución Bomberil. Sin embargo en sus registros actuales, existe el Acuerdo Institucional del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena del 8 de octubre de 1958 y

el Acuerdo Ministerial No. 01008 del 31 de marzo de 1999, donde queda fundado el Cuerpo de Bomberos en la provincia de Santa Elena, y uno de sus deberes es ayudar y brindar cooperación conjunta con todas las personas para prevenir siniestros en la ciudad.

2.4 MARCO CONTEXTUAL

2.4.1 Misión

Servir a la comunidad Santa Elena, realizando acciones de salvamento y prevención, para defender y proteger a sus habitantes y propiedades en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano.

2.4.2 Visión

Ser una de las mejores entidades de servicio público, altamente eficiente, proyectando seguridad y confianza a la comunidad Santa Elena, con personal capacitado, quienes podrán lograr la participación de sus habitantes, en la prevención y lucha contra los incendios, contribuyendo al engrandecimiento, fortalecimiento y permanencia de la institución.

2.4.3 Valores Institucionales

- **Respeto:** Constantemente a nuestros superiores y mayores en cualquier actividad que se realiza, dentro del ámbito social.
- **Lealtad:** Con la toda la comunidad con los diferentes llamados ya sean de emergencias o labores sociales.

- **Honradez:** Demostrarnos siempre en diferentes ámbitos como en emergencias, servicios sociales y compañeros.
- **Valentía:** Tenerla en todo momento con el propósito de demostrar a la comunidad confianza y seguridad, para que estén tranquilos.
- **Disciplina:** Se refleja en cada una de las actividades delegadas ya sean por la comunidad o por nuestros superiores.

2.4.4 Ubicación

El Cuerpo de bomberos se encuentra ubicado en el Cantón Santa Elena en la Calle 10 de Agosto 722 y Juan Montalvo, sus teléfonos son: 2941634 /2940558 y atienden de lunes a domingo, las 24 horas, con su lema: ¡Nuestra meta, es servir cada día mejor!

FIGURA N° 1

Foto del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena



FUENTE: Cuerpos de Bomberos 18 de Agosto.

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

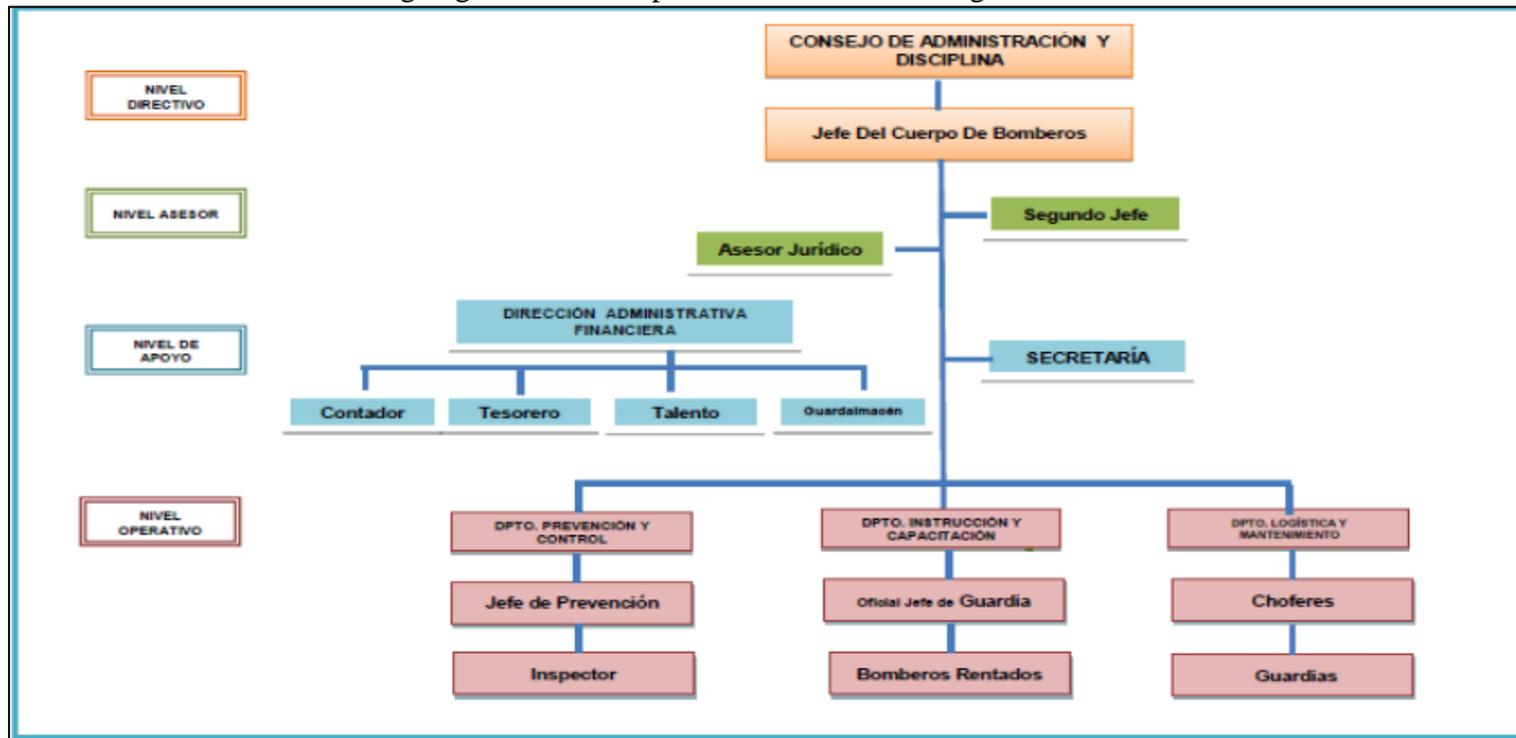
2.4.5 Políticas Institucionales

- ✚ Cuenta con el departamento de Talento Humano Administrativo y operativo, idóneo para ejercer sus actividades dentro de las diferentes áreas en que se envuelven el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena.
- ✚ No se tiene un horario establecido eso se requerirá cuando la provincia lo requiera, sin embargo en la parte administrativo el ingreso es a las 9am.
- ✚ El Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, la labor que desempeña es de forma gratuita.

2.5.6 Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto.

FIGURA N° 2

Estructura del Organigrama del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena



FUENTE: Cuerpos de Bomberos 18 de Agosto.
ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

SECCIÓN III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El conocido, (**Bernal**, 2010), menciona que está determinada, “por el tipo de investigación que va a realizarse y por la hipótesis que va a probarse durante el desarrollo de la investigación”.

Es decir que para el presente estudio se trabajará en un diseño descriptivo de enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo, donde se aplicaran; observación al objeto de estudio, encuestas a los colaboradores de esta entidad y entrevistas a profundidad a directivos del Cuerpos de Bomberos de Santa Elena y para la recopilación de datos, utilizando diversos instrumentos como: la guía de observación, el formulario de preguntas y cuestionarios.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Entre los tipos de investigación para el presente estudio se tiene las siguientes.

Investigación de Campo: Esta investigación permitió definir los antecedentes básicos necesarios, es decir se tomó la información de las instalaciones del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto, a todos los colaboradores de este organismo, al cual se le aplicó el diseño de un cuestionario de preguntas: abiertas, cerradas y de opción múltiple para saber la situación real.

Investigación exploratoria: Es decir con la información primaria y secundaria que se indago y con los antecedentes históricos investigados, se pudo establecer el

marco teórico y referencial del presente trabajo investigativo dio un enfoque científico a la investigación.

Investigación descriptiva: Es decir donde se analizó la problemática del estudio, desde las técnicas aplicadas como fue la observación, se pudo describir la situación actual de la institución.

3.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Método Deductivo.

Es decir que este método nos sirvió para culminar con un análisis explicativo, donde la problemática que se planteo fue mucho más clara y dio paso a establecer la hipótesis del estudio investigado.

Método Inductivo.

Este método nos permitió obtener respuestas claras y concretas, sin embargo la inducción completa es imposible en ciertos casos, lo cual se estableció algunas técnicas que se aplicaron en el estudio, como son las encuestas y entrevistas.

3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

La observación directa: Es decir que la observación directa se dio en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, la cual ayudó a identificar los problemas que se presentaron en el día a día, como los conflictos y el ambiente no óptimo en la institución.

La encuesta: En este caso en las instalaciones de la institución del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena, todos los colaboradores fueron encuestados, para el respectivo análisis de la investigación.

La entrevista: Es decir la entrevista en profundidad se la realizó a los directivos del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón de Santa Elena, donde se adquirió preguntas relevantes a la problemática planteada en el estudio, y las variables.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según. (Cadenas, 1974), nos menciona que la población es un conjunto de elementos que presentan una característica común, la población para el presente estudio se lo considero a todos los que trabajan en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, dando un total de 35 colaboradores.

CUADRO N° 3

POBLACIÓN

POBLACIÓN	TOTAL
Personal Directivo	10
Personal Operativo	25
Total	35

FUENTE: Observación Directa

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

Muestra, es la elección de un conjunto de individuos representativos de la totalidad del universo objeto de estudio.

Para este estudio se trabajó con una muestra no probabilística por criterios por considera la población pequeña, quedando una muestra de $n=35$.

3.6 VALIDACIÓN METODOLÓGICA.

Es importante realizar el proceso de la validación del cuestionario para poder determinar con exactitud si las preguntas están bien planteadas y definidas, es por lo cual se examinó cada una de las preguntas del cuestionario y de las guías para las entrevistas en profundidad, que se realizó en las instalaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto, ubicado en el cantón Santa Elena, con la finalidad de recoger información importante para que ayude en la investigación.

Cabe recalcar que antes de aplicar y tomar la información en campo, estos instrumentos fueron debidamente revisados y validados por la Econ. Hermelinda Cochea, quién en base a sus conocimientos y experiencias realizó las siguientes observaciones del caso.

- En el cuestionario elaborado para los colaboradores del cuerpo Bomberil de Santa Elena, se tenía planteadas 20 preguntas entre abiertas, cerradas, y por categorías, quedando una vez revisadas en total 14 preguntas, porque las seis restantes se omitieron, porque no contribuían de mucho al estudio de la investigación.

- En las preguntas para realizar las entrevistas en profundidad para los superiores se tenía 10 preguntas, quitando dos, quedando con un total de ocho preguntas.

En todo caso se hizo los cambios pertinentes, bajo las observaciones e indicaciones de la Econ. Hermelinda Cochea, y luego se procedió al levantamiento de la información en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, con la finalidad de recoger información necesaria.

SECCIÓN IV.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN

Particularidades de la Observación aplicado al Clima Organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.

La observación, fue de gran importancia en el planteamiento del problema observado. A nivel general, la observación implica una perspectiva y puede hacerse desde el interior de un grupo o desde su exterior. Es un diagnóstico del clima organizacional en el rendimiento laboral, la observación se realizó a los integrantes del cuerpo de bomberos, permitiendo verificar e identificar cuáles son los problemas que pueden estar perturbando el ambiente y desenvolvimiento de sus colaboradores.

Para conformar la estructura de la observación se tomó en cuenta los siguientes parámetros:

1. Actividades que realizan.- los colaboradores no son muy eficientes, las secretarías, a veces no son ágiles, por lo cual los usuarios se molestan, por la lentitud de los permisos de funcionamientos, los usuarios se quejan de que no se les resuelve los problemas enseguida.
2. Comunicación.- No se observó comunicación entre los colaboradores ni jefes superiores, y muy de repente hacen reuniones para indicar algún cambio.
3. Motivación e integración.- Los colaboradores no se encuentran motivados porque tiene recargo de trabajo y no salen a la hora acordada de su salida, y no les cancelan a tiempo eso les desmotiva muy significativamente.

4. Conflictos entre colaboradores, - Hay colaboradores que no se llevan por problemas que en muchas veces se vuelven personales, pero más que ello es la relación que mantienen dentro de la institución.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS

1.-¿Usted considera que un mal clima organizacional influye en el rendimiento laboral de sus compañeros?

Si, efectivamente afecta el rendimiento laboral, porque no se concentra y se encuentran distraídos en las actividades que realizan, y el ambiente de trabajo se vuelve tenso, lo cual considero que se debería mejorar esta situación.

2.- ¿Cuáles estrategias sugeriría para mejor el clima organizacional en la Institución?

Realizar cursos de capacitaciones frecuentes, motivar al persona de trabajo, e incentivarlos con viajes, vacaciones para que ello se sientan felices y comprometidos con la institución, y la provincia.

3.- ‘Usted considera que deberían de ser capacitados todos los colaboradores de la Institución en tema de clima organizacional?

Considero que si deberían ser capacitados todos los colaboradores, y no solo en temas de clima organizacional, sino en temas de conflictos laborales, y cursos de motivación.

4.- ¿De qué manera miden el rendimiento laboral en la Institución?

Aquí en la institución no medimos el rendimiento laboral, por lo cual nos falta mejorar ese tipo de indicador, aquí las actividades se realizan de una manera desordenada y no hay coordinación ni comunicación entre ellos.

5.-¿ Usted se siente satisfecho de trabajar aquí en la Institución?

Sí, me siento satisfecho y me gusta, pero sin embargo hay cosas que se tiene que mejorar, como los conflictos entre compañeros y el espacio físico también se debería de arreglar y mejorar significativamente.

6.-¿ Usted considera que dictando los cursos de capacitación sobre clima organizacional mejore el rendimiento laboral?:

Sí, definitivamente eso nos falta aquí en la institución cursos de capacitaciones y establecer un seguimiento periódico para medir el cambio en las personas, y creemos que será un cambio positivo para la institución.

7.- ¿Qué significa para usted tener un buen clima organizacional dentro de la empresa?

Significa que las cosas mejorarían y el rendimiento laboral seria eficiente, porque hoy en día todas las organizaciones trabajan bajo modelos, herramientas organizacionales para mejorar su productividad en la empresa, es importante que se tenga un buen clima organizacional aquí en la empresa para bien de todos.

8.-¿ Se siente usted feliz de trabajar para la Institución?

Sí, me siento feliz de pertenecer a esta institución, con los problemas que se tiene de igual manera van a realizar estrategias de cambios para que el ambiente y clima organizacional mejore.

4.3 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES

1.- ¿El clima organizacional mejorara el rendimiento laboral en la Institución de forma?

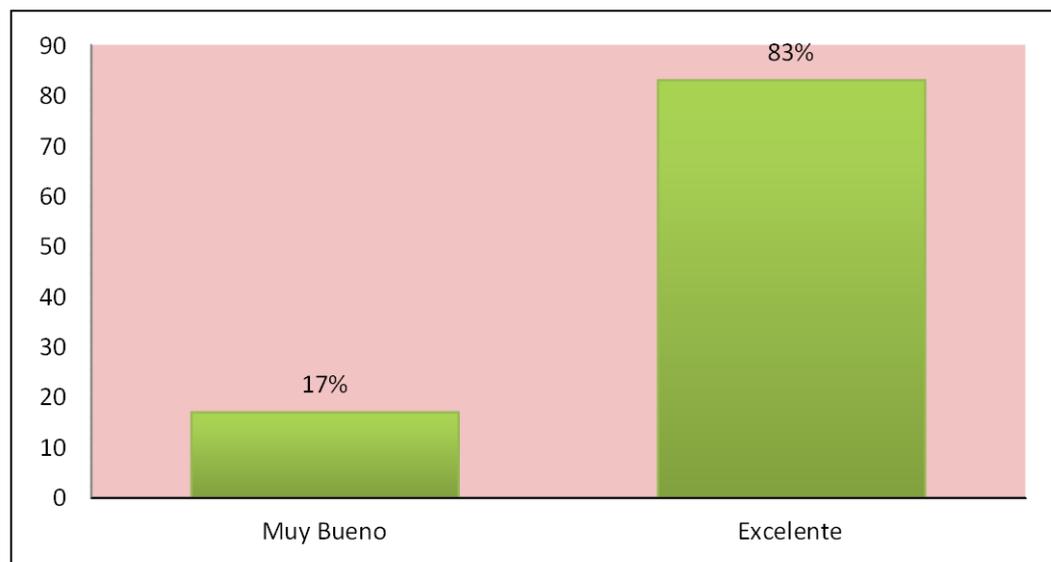
TABLA 1. Clima Organizacional mejorará el rendimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	6	17,1	17,1	17,1
Válidos Excelente	29	82,9	82,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 1. Clima Organizacional mejorará el rendimiento



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 83% mencionaron que con un buen clima organizacional si mejorara el rendimiento laboral de una forma excelente, y el 17% de una manera muy buena, en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015.

2.- ¿Cómo califica Usted el espacio físico donde desarrollo sus actividades?

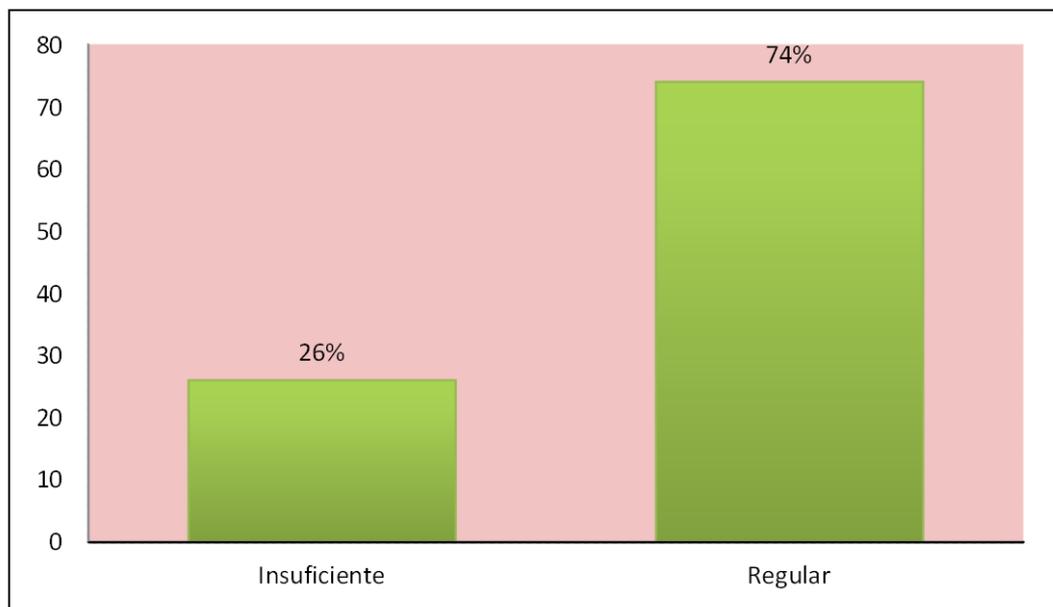
TABLA 2. Cómo califica el espacio físico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	9	25,7	25,7	25,7
Válidos Regular	26	74,3	74,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 2. Cómo califica el espacio físico.



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 74% mencionaron que el espacio físico donde desarrolla sus actividades es regular, y en un 26% indicaron que es insuficiente, es decir, que se tiene que reestructurar y arreglar los espacios físicos, donde ellos realizan sus labores, para que se sientan cómodos, en la en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015.

3.- ¿El clima organizacional en su institución es?:

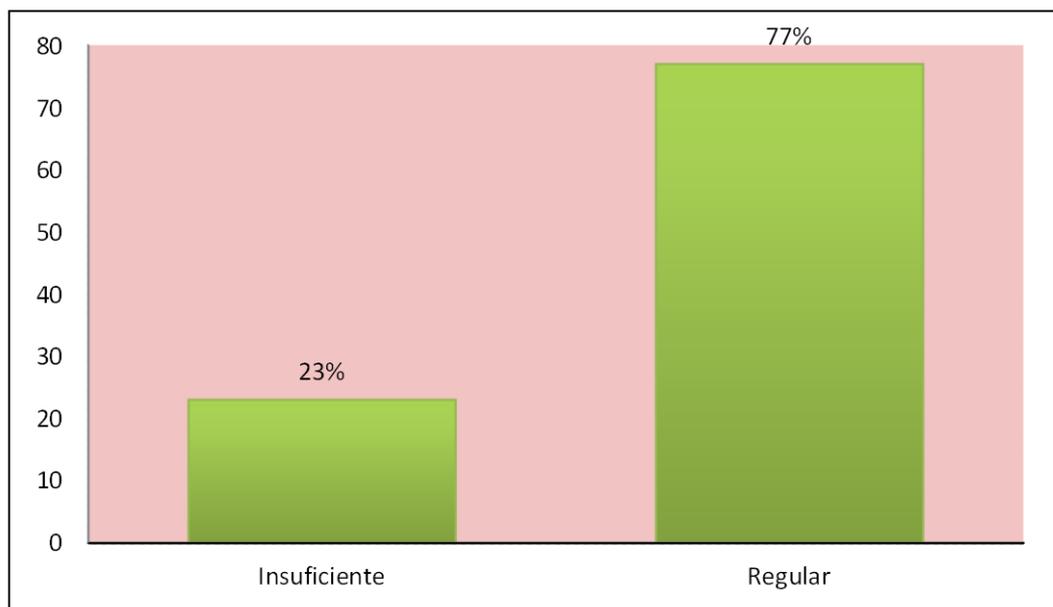
TABLA 3. Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	8	22,9	22,9	22,9
Válidos Regular	27	77,1	77,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 3. Clima Organizacional



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 77% mencionaron que el clima organizacional en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena es regular, y el 23% mencionó que es insuficiente, debe de aplicarse algunas estrategias para poder cambiar este porcentaje alto, que significativamente afecta el desempeño laboral de todos los colaboradores.

4.- ¿Las relaciones laborales entre sus compañeros es?:

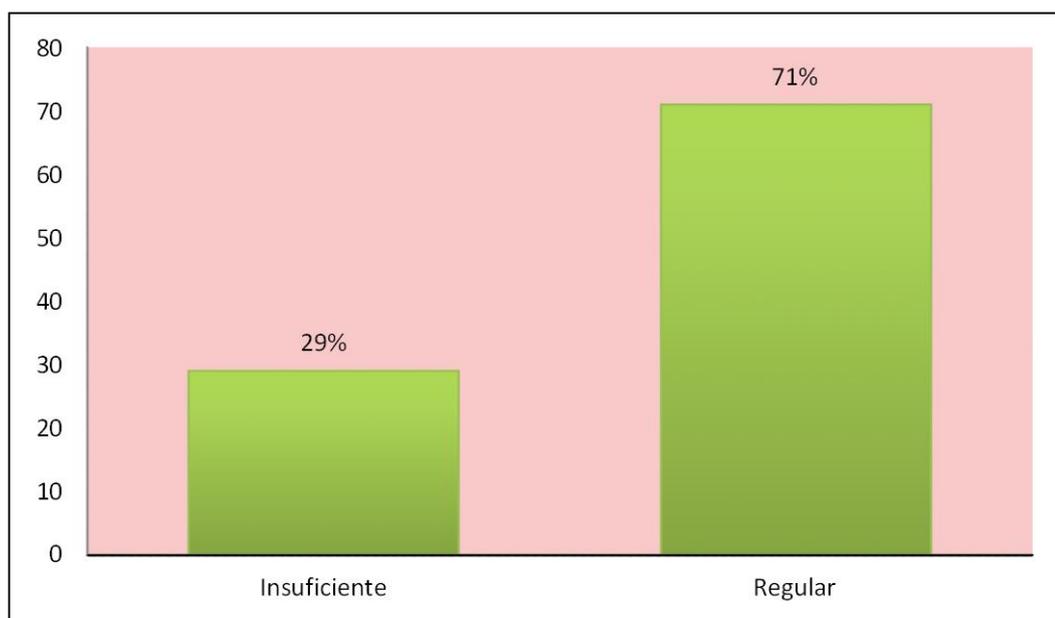
TABLA 4. Relaciones Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	10	28,6	28,6	28,6
Válidos Regular	25	71,4	71,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 4. Relaciones Laborales



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 71% mencionaron que las relaciones laborales entre sus compañeros es de manera regular, y el 29% mencionó que es de manera insuficiente, debe de establecer alguna estrategias de capacitación para que se les capacite en temas de conflictos y de ambiente laboral en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

5.- ¿Considera usted que la comunicación entre sus directivos es?:

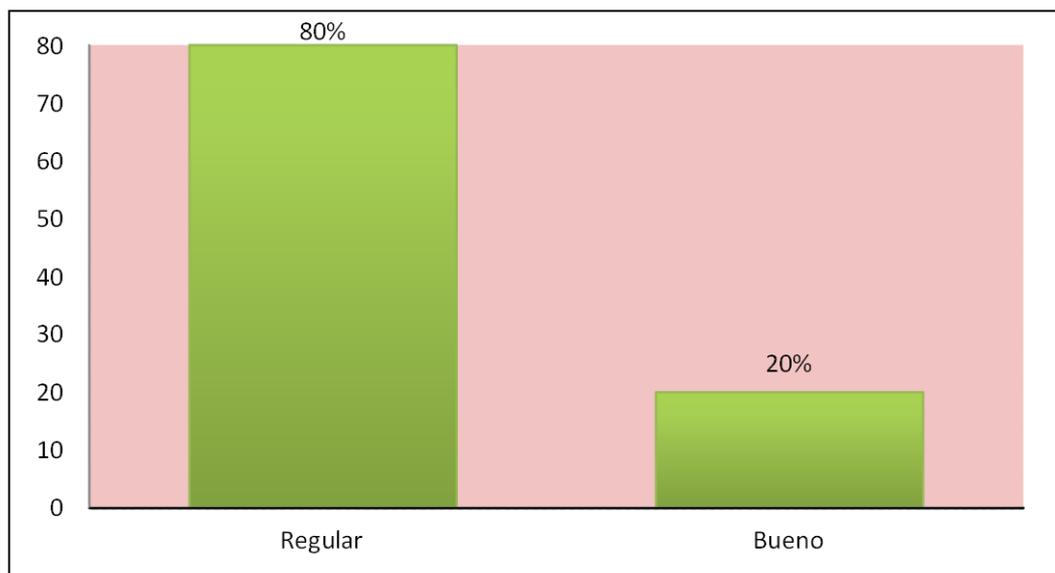
TABLA 5. Comunicación entre sus directivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	80,0	80,0	80,0
Válidos Bueno	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 5. Comunicación entre sus directivos



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 80% que mencionaron que la comunicación entre sus directivos es regular y el 20% mencionó que es bueno, se debe mantener reuniones permanentes con los directivos para transmitir las actividades y planificar los objetivos de la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

6.- ¿Cuándo usted cumple un objetivo, su directivo lo motiva de manera?:

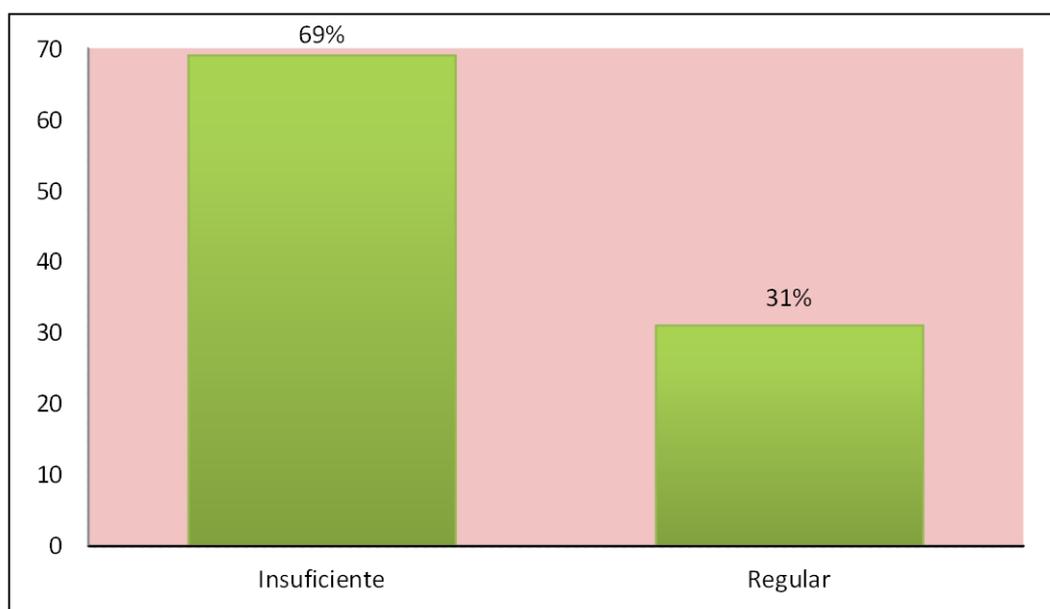
TABLA 6. Cuando cumple con los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	24	68,6	68,6	68,6
Válidos Regular	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 6. Cuando cumple con los objetivos



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 69% que mencionaron que la comunicación entre sus directivos es Insuficiente y el 31% mencionó que es regular, se debe mantener reuniones permanentes con los directivos para transmitir las actividades y planificar los objetivos de la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

7.- ¿Los cursos de capacitaciones que ha recibido sobre el clima organizacional es?:

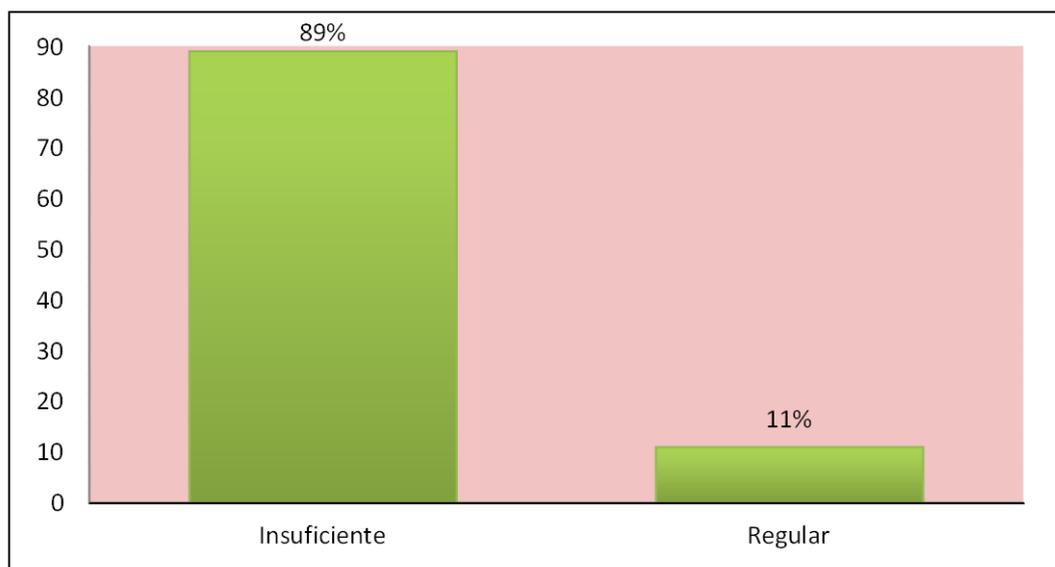
TABLA 7. Cursos de capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	31	88,6	88,6	88,6
Válidos Regular	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 7. Cursos de capacitaciones



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 89% que mencionaron que los cursos que recibieron sobre el clima organizacional es insuficiente y el 11% mencionaron que son regulares en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, se debe de buscar capacitadores de Coaching con mucha experiencias para que de esta manera el curso que se dicte vaya en beneficio de todos.

8.- ¿La colaboración de sus compañeros en la institución es?

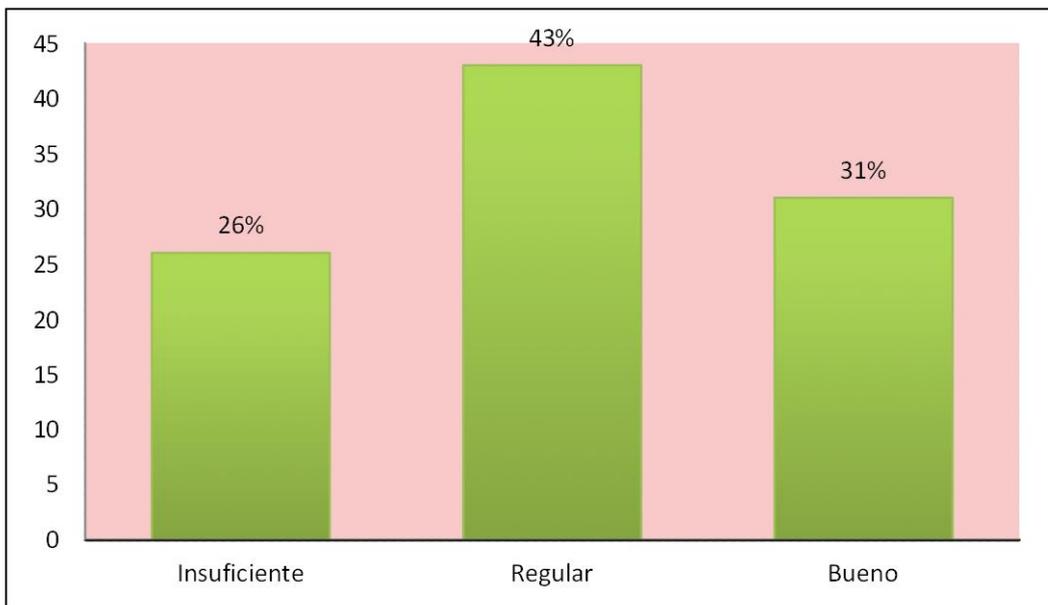
TABLA 8. Colaboración entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insuficiente	9	25,7	25,7
	Regular	15	42,9	68,6
	Bueno	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 8. Colaboración entre compañeros



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 43% que mencionaron que la colaboración de sus compañeros es regular el 31% manifestó que es bueno y el 26% que es insuficiente en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

9.- ¿El ambiente de trabajo en la Institución es?

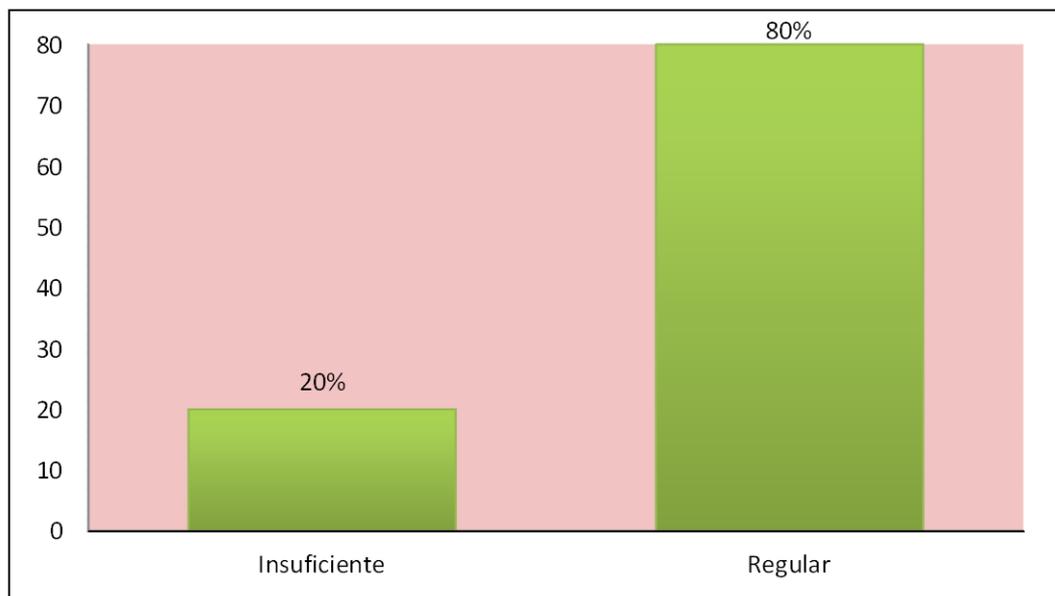
TABLA 9. Ambiente de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	7	20,0	20,0	20,0
Válidos Regular	28	80,0	80,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 9. Ambiente de Trabajo



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 80% que mencionaron que el ambiente de trabajo es regular y el 20% indicaron que es insuficiente en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, es decir que entre compañeros no se tiene buenas relaciones laborales, ni compañerismo, hoy en día las empresas trabajan en función de equipo de trabajo, por lo cual los resultados esperados se los determinado no de una personas si no por el equipo que se tiene trabajando.

10.- ¿Su desempeño laboral en la institución es?

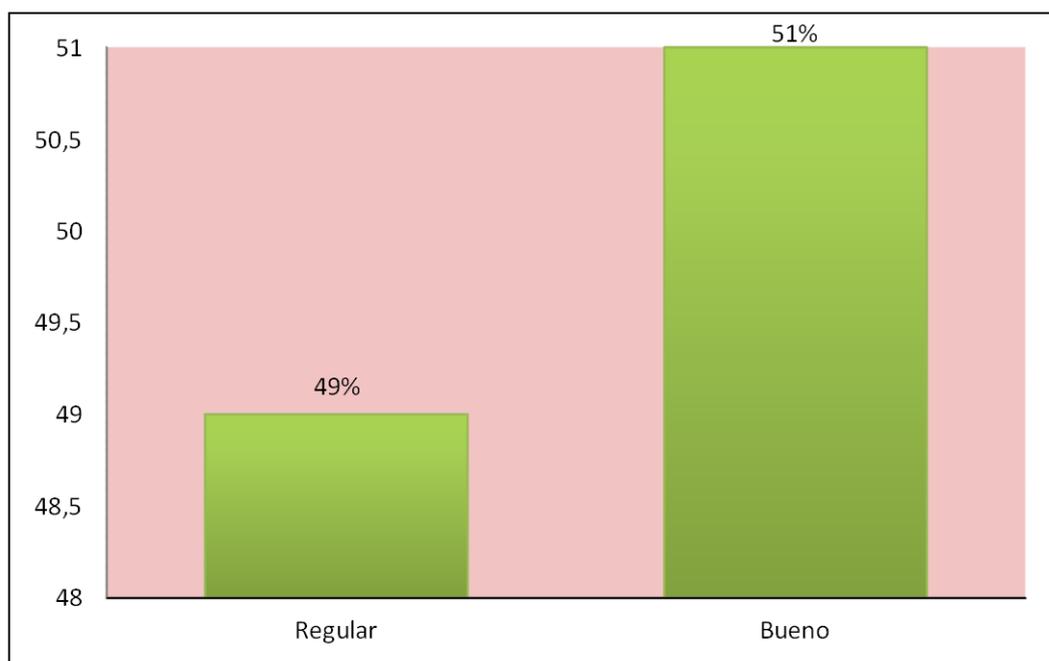
TABLA 10. Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	17	48,6	48,6	48,6
Válidos Bueno	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 10 Desempeño Laboral



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 51% mencionaron que su desempeño laboral es bueno, mientras el 49% mencionó que regular, es decir que el clima organizacional deficiente perjudica significativamente el desempeño de los colaboradores en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

11.- ¿Usted considera que un mal ambiente laboral influye en el desempeño de sus actividades de forma?:

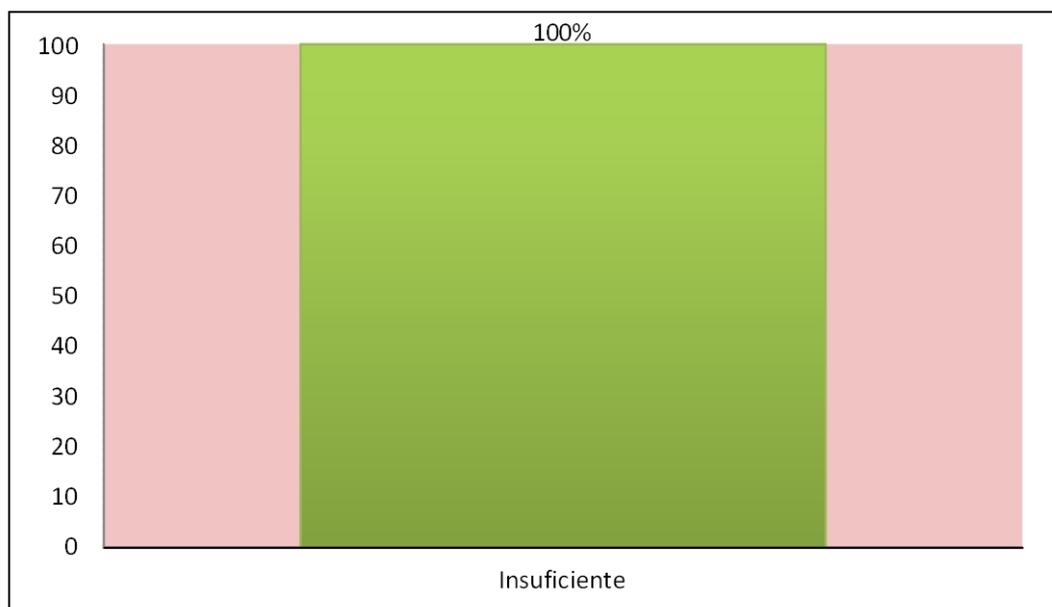
TABLA 11. Mal ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insuficiente	35	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 11. Mal ambiente laboral



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 100% que mencionaron que un mal ambiente laboral influye significativamente en su desempeño laboral en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

12.- ¿Usted contribuye aumentar el desempeño laboral de sus compañeros de forma?:

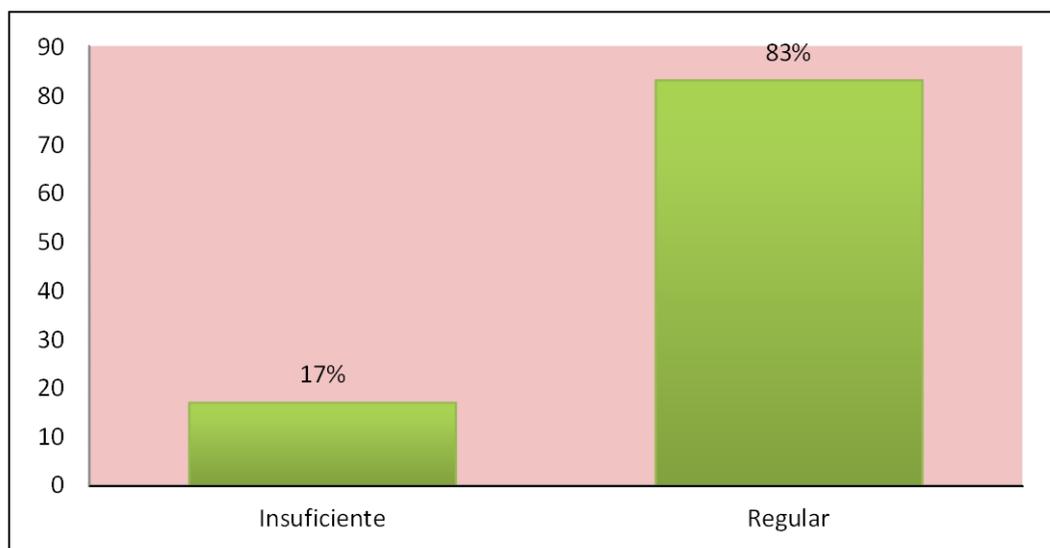
TABLA 12. Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	6	17,1	17,1	17,1
Válidos Regular	29	82,9	82,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 12. Desempeño Laboral



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 83% mencionaron que de forma regular contribuyen aumentar el desempeño laboral de sus compañeros, y en un 17% mencionaron que de manera insuficiente contribuyen aumentar el desempeño laboral en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

13.- ¿En la institución evalúan su desempeño de una manera?:

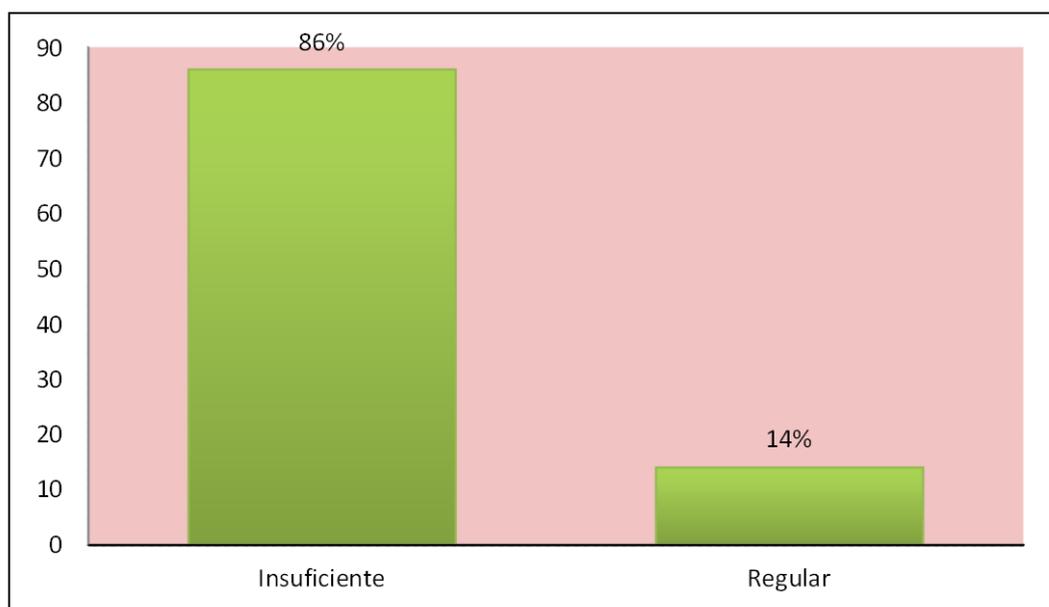
TABLA 13. Evalúan su desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	30	85,7	85,7	85,7
Válidos Regular	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 13. Evalúan su desempeño



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 86% mencionaron que en la empresa evalúan su desempeño de manera insuficiente y el 14% de manera regular, es decir que no se tiene ningún indicador que se pueda medir el desempeño y es deficiente en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

14.- ¿Existe cooperación entre compañeros para agilizar el servicio prestado al usuario de manera?:

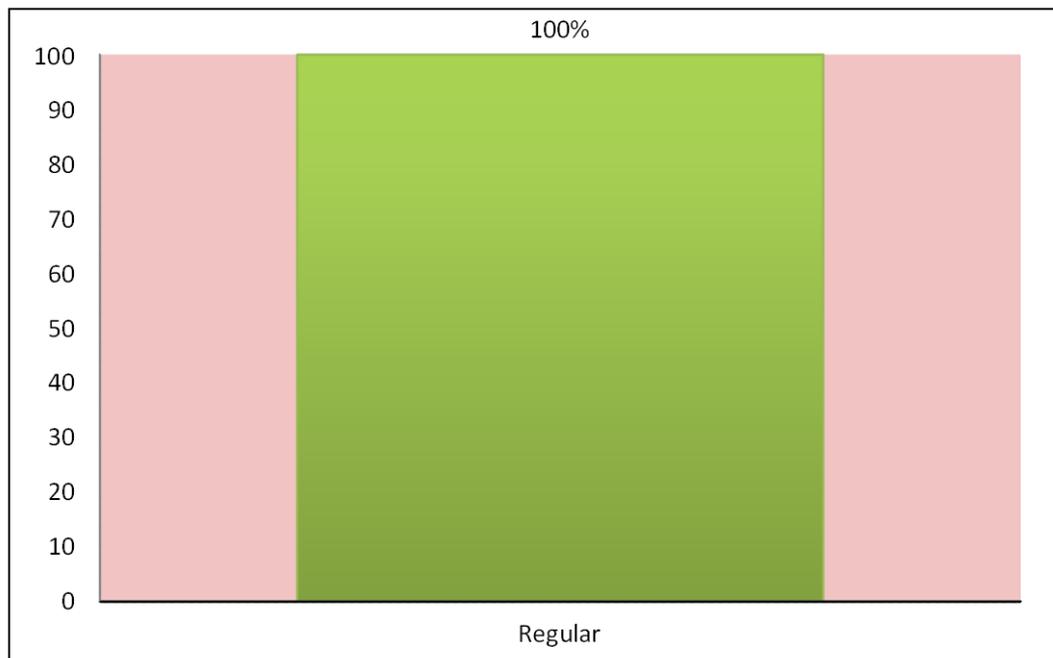
TABLA 14. Cooperación entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	35	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 14. Cooperación entre compañeros



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 100% mencionaron que la cooperación entre compañeros para agilizar el servicio prestado al usuario es regular en la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

15.- ¿Existe reconocimiento de parte de la institución por su buen desempeño laboral?:

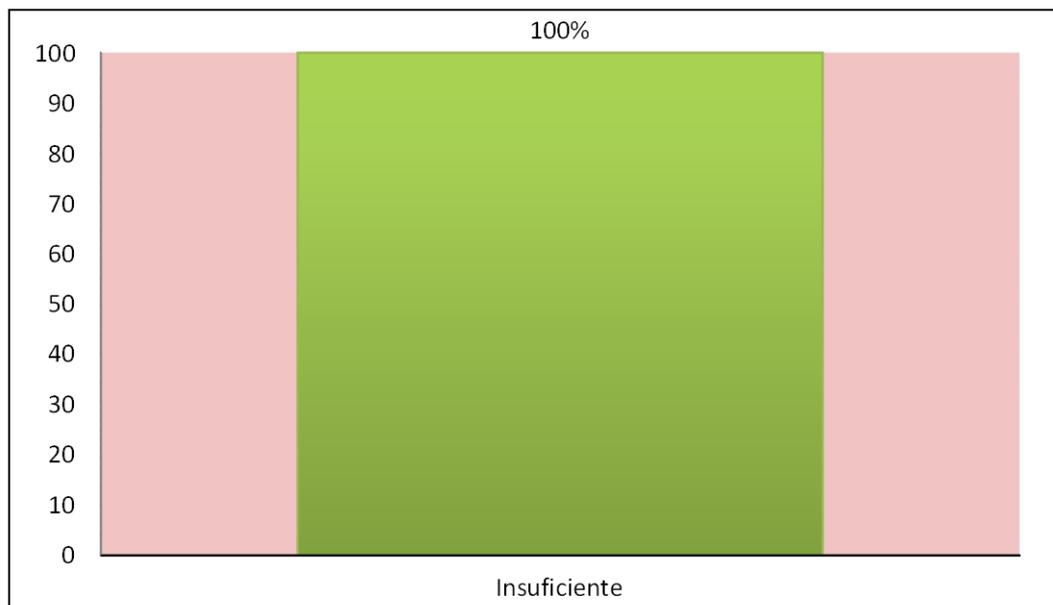
TABLA 15. Reconocimiento de su buen desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insuficiente	35	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 15. Reconocimiento de su buen desempeño



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 100% mencionaron que el reconocimiento de parte de la entidad por su buen desempeño laboral es insuficiente, por lo que los jefes departamentales no reconocen el buen desempeño de su colaboradores y no los motivan.

16.- ¿Se motiva al personal de la institución de manera?:

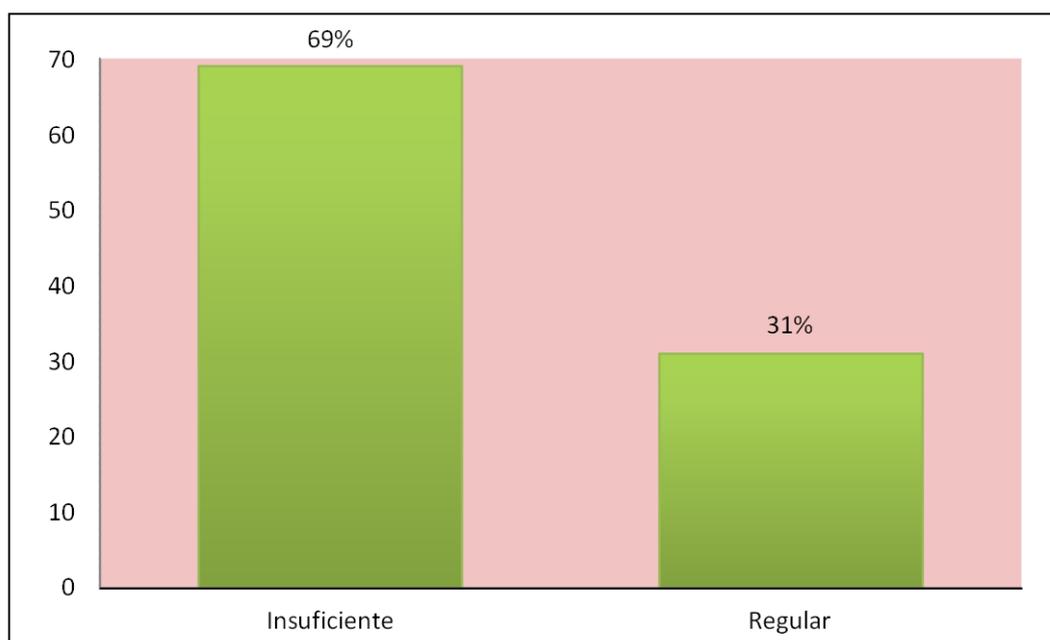
TABLA 16. Se motiva al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	24	68,6	68,6	68,6
Válidos Regular	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

GRÁFICO 16. Se motiva al personal



FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Análisis. De todas las personas que se encuestaron se tiene en un 69% que mencionaron que en la entidad los motivan de manera insuficiente, sin embargo un 31%, menciona que de manera regular.

4.4 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se tomó las dos variables de estudio para realizar la validación de la hipótesis, la variable independiente quedó como clima organizacional, y la variable dependiente como rendimiento laboral, se la cruzó con un software estadístico llamado SPSS, el cual se realizó una tabla cruzada, y se determinó que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la afirmativa. La validación de las variables sirvió de mucho porque se analizó con la matriz de consistencia.

4.5 CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS

Tabla de contingencia: El clima organizacional mejorara el rendimiento laboral en la Institución de forma *

El clima organizacional mejorara el rendimiento laboral en la Institución de forma

Recuento

		¿El clima organizacional en la Institución es?		Total
		Ineficiente	Eficiente	
¿Su rendimiento laboral en la Institución es?	4 Eficiente	0	6	6
	5 Ineficiente	25	4	29
Total		25	10	35

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

Prueba del Chi - cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,103 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	14,126	1	,000		
Razón de verosimilitudes	18,610	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	17,586	1	,000		
N de casos válidos	35				

FUENTE: Datos de la Investigación

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,71.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Podemos concluir que las variables se encuentra relacionadas entre sí, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, lo cual nos indica que un buen clima organizacional mejorará el rendimiento laboral en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto de la provincia de Santa Elena.

SECCIÓN V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA

Al presente estudio investigativo se le ha dado un contexto científico, el cual se estableció un marco teórico, y sustento la teoría de la investigación, además se aplicó técnicas de investigación como fueron las encuestas y las entrevista, lo cual fortaleció significativamente a la investigación, con ello esto es una herramienta propuesta para aplicarlo al Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, para que se aplique las estrategias establecida, y de esa manera se dará solución a la problemática que se planteó en el estudio.

5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

1.- Entre los resultados obtenidos se pudo concluir que las variables se encuentra relacionadas entre sí, rechazando la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alternativa, donde indica que el clima organizacional si mejorara el rendimiento laboral de la empresas, siempre y cuando se apliquen las estrategias de cambios en la institución, para cual se tiene que ofrecer cursos de capacitaciones referentes a los temas que ellos necesitan.

2.- El espacio físico donde desarrollan sus actividades no es el idóneo ni el óptimo por lo que no se siente a gusto con el espacio físico que se tiene, puesto que es pequeño y no tienen un lugar propicio para realizar actividades prácticas.

3.- Las relaciones laborales entre los compañeros no es el adecuado, debido a que existen conflictos internos y externos entre ellos, lo cual provoca que las relaciones entre los superiores es deficiente por falta de comunicación entre ellos.

4.- Los colaboradores si han recibido cursos de capacitaciones, pero indicaron que deberían ser más prácticos que teóricos y, además de esto no existe seguimiento de los cambios propuestos en las capacitaciones, por lo cual es una pérdida de tiempo realizar cursos y no medir el rendimiento en base a lo que aprendieron.

5.- El ambiente de trabajo en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena no es óptimo, porque las actividades no son bien coordinadas entre personal administrativo, lo cual provoca que los procesos sean lentos, además las actividades que se realizan son de forma desordenada y descoordinada, debido a que los perfiles profesionales no van de acuerdo al puesto que desempeñan en la institución.

DISCUSIÓN

Basado en la teorías y en las herramientas de modelos organizacionales, se puede mencionar que al aplicar las estrategias la institución tendrá un rendimiento laboral favorable, por lo cual también se menciona que en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del cantón Santa Elena, ellos hace poco reestructuraron su organigrama aplicando un modelo organizacional el cual les ha ido muy bien, en otras palabras las teorías y las herramientas están, lo cual solo se debe de aplicar.

5.3 ALCANCES

Los cambios positivos de aquí a un año serán evidentes en la institución, por lo cual se determina que el clima organizacional si mejorara el rendimiento laboral de todos los que trabajan en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto de la provincia de Santa Elena, con las estrategias mencionadas en el estudio de investigación, será un aporte positivo para la institución y para la provincia.

5.4 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVAS

1.- Se recomienda se realice los cursos de capacitaciones en temas, de clima organizacional, conflictos internos, y cursos de motivación, para lo cual se tiene que planificar anticipadamente para incorporar el financiamiento en el POA, anual de la institución.

2.- Con la incorporación de las estrategias en la institución, se tendrá una evaluación frecuente para medir el rendimiento laboral y el clima organizacional en la empresa, con lo cual se considera pertinente que se realice un seguimiento.

3.- Se debe de realizar una reestructuración de los espacios físicos, porque no son los adecuados para realizar las actividades en la institución.

4.- Las actividades diarias debe de coordinarse, planificarse, y comunicarse, se recomienda que haya una interacción recíproca entre jefes y colaboradores, para que los procesos fluyan más eficientemente.

5.- Se debe dar incentivos cada que se cumpla con un objetivo en la empresa, como un reconocimiento o bonos de compras.

5.5 ESTRATEGIAS

- ✚ Se incorporará estrategias de comunicación
- ✚ Estrategias de capacitaciones frecuentes
- ✚ Estrategias de motivación e incentivos como, bonos, etc.
- ✚ Estrategias de evaluaciones cada tres meses para medir los cambios actuales en la institución

BIBLIOGRAFÍA

- Motti Ana. (2012). Cómo Dimensionar un buen Clima Organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Ansfried. (1985). El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal del centro de formación y capacitación laboral para ciegos CEFOCLAC.
- Borman. (1993). Como medir el Rendimiento Laboral. *Psicothema*, 18 (2).
- Brunet. (1987). Tipos de Clima Organizacional en las Empresas. Grau, J. B. I., Vallejo, R. D. D., & Tomás, E. A. (2004).
- Cadenas. (1974). Libro de poblaciones Finitas e Infinitas.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidas G. Arias Odón.
- Chaing. (2013). Modelos y Clima Organizacional Empresariales. (Vol. 2). Univ. Pontificia Comillas.
- Chiang, M. (2013). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Momia*, 17(2).
- Chiavenato. (1992). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Univ. Pontificia Comillas.
- Judge. (2002). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- F. A. Lawlwer (1994). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Alles, M. A. (2002). Desempeño por competencias: evaluación de 360o. Ediciones Granica SA.
- Catalan, J., Miranda, J. A., & Ramon-Muñoz, R. (2011, February). Empresas y distritos industriales en el mercado mundial: una aproximación desde la historia económica. In comunicación presentada en

al IX Congreso de la Asociación Española de Historia Económica, Murcia (pp. 9-12).

- Ruiz, Y. O. (2014). El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente. *Aglala*, 5(1).
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Palella, S., & Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Busto, F. G., & Prats, J. T. I. (2010). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Ediciones Díaz de Santos.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Univ. Pontificia Comillas.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fideas G. Arias Odón.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.
- García Ramírez, M., & Ibarra Velásquez, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. MÉXICO DF: ISBN, 978-84.
- Prado, J. F. U. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno.
- Sabino, C. (2014). El proceso de investigación. Editorial Episteme.
- Constitucional, T. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito-Ecuador: Registro Oficial, 449, 20-10.
- Vivir, P. N., & DE ACCIÓN, P. M. I. A. (2009). Plan Nacional del Buen Vivir.
- Descentralización, C. O. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización.

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

<http://www.monografias.com/trabajos93/el-diseno-organizacional/el-diseno-organizacional.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos12/eldisen/eldisen.shtml>

<http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/disenode-organizacion.htm>

<http://isabeldiazgarcia.blogspot.com/>

<https://www.youtube.com/watch?v=HbSjiWBsBi4>

<http://tv.elemprendedor.ec/que-es-el-diseno-organizacional-de-una-empresa/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL.	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”</p>	<p>Los principales problemas que se tiene en la institución del Cuerpo de Bomberos es que no cuenta con un clima organizacional favorable, y su personal no se lo capacita con regularidad, lo cual esto conlleva a que tengan un bajo rendimiento laboral, con conocimientos limitados, al momento de desarrollar su actividades y los procesos organizacionales en la institución los indicadores de gestión no son medibles, no cuentan con modelos o estructurales organizacionales, o estrategias para lo cual pueda ayudar a la institución a disipar todos estos problemas que actualmente están sucediendo</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar cómo la planificación influye en el desempeño laboral de los empleados del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santo Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.</p> <p>Determinar de qué manera los niveles de organización incide en el rendimiento laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015</p> <p>Analizar como los niveles de dirección y control influyen en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.</p>	<p>El clima organizacional incide en el rendimiento laboral de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2015.</p>	<p>V1: Clima Organizacional.</p> <p>V2: Rendimiento Laboral</p>	<p>Y1. Objetivos del trabajador.</p> <p>Y2. Resultados</p> <p>Y3. Eficiencia</p> <p>Y4. Productividad</p>	<p>Y1 Reconocimiento al clima organizacional dentro de la institución</p> <p>Y1. Incentivos y asensos.</p> <p>Y2. Influencia de un mal clima organizacional.</p> <p>Y2. Involucramiento en el cambio</p> <p>Y3. La influencia de un mal clima organizacional afecta su eficiencia</p> <p>Y3. Cuidado del patrimonio institucional.</p> <p>Y4. Capacitaciones y preparaciones actualizadas.</p>

FUENTE: Investigación Directa.

ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.

ANEXO 2 AUTORIZACIÓN DE ELABORACION DE TESIS



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Santa Elena, 11 de Diciembre del 2015

Mayor.
Félix Pereira Gavino
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

En su despacho.-

Saludos fraternos sean emitidos a usted y a su distinguido personal en la labor encomendada.

Yo, Carlos W. Flores Apolinario portador de la cédula de Identidad N° 092137116-7, Egresado de la Carrera de Administración Pública, modalidad semipresencial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, solicito a usted muy comedidamente me conceda el permiso respectivo para poder ejecutar mi propuesta de Tesis: **"INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015"**, en su prestigiosa institución con la finalidad de presentar y cumplir con los requerimientos necesarios contemplados en el Reglamento de Trabajo de Titulación y Graduación para la obtención del título de Licenciado en Administración Pública.

Seguro de contar con su aprobación, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Carlos W. Flores Apolinario
C.I. 092137116-7



Ferris
11/12/2015
12:40 PM
AP

ANEXO 3 CARTA AVAL

CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1938
RUC 0968563340001
DIRECCION: 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO – TELEF.: 2940558
cb_santaelena@hotmail.com
SANTA ELENA – PROV. SANTA ELENA

Santa Elena, 12 de Diciembre del 2015

Oficio No. 379- CBSE-FPJ-2015



Ing.
Linda Núñez Guale, MBA.
Directora de la Carrera de Administración de Empresas.
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente deseándole los mayores éxitos a sus funciones y a la vez comunicarle a usted que **ha sido aprobada** la petición que hace el Sr. Carlos Flores Apolinario de ejecutar su propuesta de tesis en nuestra institución con el tema:

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”

Por la atención prestada me suscribo de Usted.

ABNEGACION Y DISCIPLINA

Mayor. Félix Pereira Gavino

JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA



**ANEXO 4 GUÍA DE OBSERVACIÓN
FORMATOS DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



GUÍA DE OBSERVACIÓN

1	Operación del personal	Eficiente	Ineficiente	Regular	Bueno
1.1	El personal opera de manera				
1.2	Las secretarías operan de manera				
1.3	Atienden los trámites de los usuarios de manera				
1.4	Resuelven con facilidad los problemas de los usuarios de manera				
2	Comunicación	Eficiente	Ineficiente	Regular	Bueno
2.1	La comunicación entre el personal operativo es:				
2.2	La comunicación entre el personal operativo y el personal administrativo es:				
2.3	La comunicación en la unidad del cuerpo Bomberil en general es:				
3	Motivación e integración	Eficiente	Ineficiente	Regular	Bueno
3.1	El personal operativo es motivado de forma:				
3.2	El personal administrativo motiva a sus colaboradores de forma:				
3.3	La comunidad Bomberil es motivada con sus pagos de sueldo				
3.4	La comunicación en la comunidad Bomberil es.				
4	Ambiente de trabajo	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
4.1	El ambiente de trabajo es:				
4.2	Las relaciones personales entre el personal operativo es:				
4.3	La relación entre el personal operativo y administrativo es:				

ANEXO 5 GUÍA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUÍA DE ENTREVISTAS

1. **¿Usted considera que un mal clima organizacional influye en el rendimiento laboral del sus compañeros?**

- 2.- **¿Cuáles estrategias sugeriría para mejorar el clima organizacional en la Institución?**

- 3.- **¿Usted considera que deberían de ser capacitados todos los colaboradores de la Institución en tema de clima organizacional?**

- 4.-**¿De qué manera miden el rendimiento laboral en la Institución?**

- 5.-**¿ Usted se siente satisfecho de trabajar aquí en la Institución?**

- 6.-**¿ Usted considera que dictando los cursos de capacitación sobre clima organizacional mejore el rendimiento laboral?**

- 7.-**¿ Qué significa para usted tener un buen clima organizacional dentro de la empresa?**

- 8.-**¿ Se siente usted feliz de trabajar para la Institución?**

ANEXO 6 ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

INFORMATIVO: Analizar la incidencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015”,

Índice General. Tenga la amabilidad de encerrar o marque la repuesta que usted considere oportuna de acuerdo a su criterio.

Clima organizacional	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿El clima organizacional mejorara el rendimiento laboral en la Institución de forma?	1	2	3	4	5
¿Cómo califica usted el espacio físico donde desarrolla sus actividades?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿La colaboración de sus compañeros en la instituciones?	1	2	3	4	5
¿El ambiente de trabajo en la Institución es?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Su desempeño laboral en la Institución es?	1	2	3	4	5
¿Usted considera que un mal clima laboral influye en el desempeño de sus actividades de forma?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Usted contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus compañeros de forma?	1	2	3	4	5
¿En la Institución evalúan su desempeño laboral de una manera?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Existe cooperación entre compañeros para agilizar el servicio prestado al usuario de manera?	1	2	3	4	5
¿Existe reconocimiento de parte de la institución por buen desempeño laboral?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Se motiva al personal de la institución de manera?	1	2	3	4	5

ANEXO 7 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Grupo de colaboradores que pertenecen al personal operativo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto.



ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.
FUENTE: Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto.

Estructura del Benemérito Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena



ELABORADO POR: Carlos W. Flores Apolinario.
FUENTE: Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto.



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1938

R.U.C. 0968563340001

Dirección: 10 de Agosto y Juan Montalvo - Teléfono: 2940558

E-mail: cb_santaelena@hotmail.com

Santa Elena - Provincia de Santa Elena

OFICIO N° 0544-CBSE-FPG-2016



Santa Elena, 2 de Junio del 2016.

Sra. Ing.

Linda Núñez Guale MBA.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA UPSE.

Presente.

De mis consideraciones:

Me dirijo a usted con el fin de presentar formalmente nuestra aprobación de Tesis " **INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015**", a cargo del Myor. Félix Pereira Gavino Jefe del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.

El Sr, estudiante **CARLOS W. FLORES APOLINARIO con cedula de ciudadanía N° 0921371167**, estudiante de la Carrera de Administración Publica modalidad semipresencial, realizo con éxito el Proyecto con toda la información proporcionada por la Institución.

Además autorizo para que la misma en su totalidad sea publicada en el portal de la página Web de la UPSE.

Por la atención a la presente me suscribo de usted. Deseándole éxitos en sus labores.

ABNEGACION Y DISCIPLINA

Félix Pereira Gavino
Myor. Félix Pereira Gavino

JEFE CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA



CC/Archivo.
My.

BORBOR PANCHANA SHIRLEY ANA
INGENIERO COMERCIAL

Nº DE REGISTRO 1006-03-457765

CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación del señor **FLORES APOLINARIO CARLOS WINSTON**, con cédula de ciudadanía nº **0921371167**, cuyo tema de tesis es **“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**.

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que el interesado puede darle el uso que estime conveniente al presente documento.

La Libertad, marzo de 2016

Atentamente,



BORBOR PANCHANA SHIRLEY ANA
INGENIERA COMERCIAL MENCION GESTIÓN EMPRESARIAL
Nº DE REGISTRO 1006-03-457765