

**Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública**

**Organizational climate and job satisfaction in the employees of the Municipal Company Ambato Fire Department - Public Company**

**Geovanna Vaneza Fabara-Núñez**  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
vaneza-fabara@hotmail.com

**Carolina del Pilar Jaramillo-Jimbo**  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
k.ritojaramillo@hotmail.com

**Rosa Gabriela Falcón Maldonado**  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
gabyfalconm@yahoo.com

[doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255)

## RESUMEN

El clima organizacional ha sido una temática muy estudiada por distintos académicos como Kurt Lewin (1939) y Alfred Adler (1870-1937), debido a la importancia que éste supone en el desempeño, conducta y comportamiento de los trabajadores de una organización. Los Cuerpos de Bomberos al ser instituciones públicas con un modelo de gestión complejo, resultan ser casos interesantes de estudio al no existir antecedentes investigativos al respecto. La metodología aplicada es descriptiva y correlacional de tipo transversal. Fundamentado en cuerpos de conocimiento sustanciales de autores como Chiang, Martín y Núñez (2010) y una serie de contribuciones académicas que formulan y demuestran la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se plantea la hipótesis de investigación al personal administrativo y operativo de la institución. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Coeficiente de Pearson (0,85;  $p$ -valor  $< 0.05$ ), empleado para medir la correlación de las variables de estudio, determinaron una asociación positiva fuerte y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Las conclusiones derivadas de la investigación infieren que los constructos comunicación interna (Sig.  $0.025 < p$ -valor  $0.05$ ) y toma de decisiones (Sig.  $0.000 < p$ -valor  $0.05$ ) son factores elementales del clima organizacional a ser considerados por las Unidades Administrativas del Talento Humano como condicionantes de la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional; satisfacción laboral; gestión del talento humano; psicología; relación

Cómo citar este artículo:

APA:

Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R., (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

The organizational climate has been a topic that has been widely studied by different academics such as Kurt Lewin (1939) and Alfred Adler (1870-1937), due to the importance that this assumes in the performance, conduct and behavior of the workers of an organization. The Fire Brigades, being public institutions with a complex management model, turn out to be interesting cases of study since there is no investigative background in this regard. The applied methodology is descriptive and correlational of a transversal type. Based on substantial bodies of knowledge from authors such as Chiang, Martín and Núñez (2010) and a series of academic contributions that formulate and demonstrate the relationship between the organizational climate and job satisfaction, the research hypothesis is proposed to the administrative and operational staff of the institution. The results obtained by applying the Pearson Coefficient (0.85;  $p$ -value  $< 0.05$ ), used to measure the correlation of the study variables, determined a strong and significant positive association between the organizational climate and job satisfaction. The conclusions derived from the research infer that the internal communication constructs (Sig.  $0.025 < p$ -value  $0.05$ ) and decision making (Sig.  $0.000 < p$ -value  $0.05$ ) are elementary factors of the organizational climate to be considered by the Administrative Units of the Human talent as determining factors for job satisfaction.

**Key words:** organizational climate; work satisfaction; human talent management; psychology, relationship

## Introducción

A lo largo de los años el clima organizacional ha sido un tema estudiado por distintos académicos, debido a la importancia que éste supone en el desempeño de los trabajadores de una organización influyendo directamente en su conducta y comportamiento. Al mencionar el clima organizacional se debe considerar ciertos factores que inciden el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales tales como: el ambiente físico, el acceso a la tecnología, la comunicación, relaciones interpersonales, política y reglamentos, la motivación a los empleados, entorno físico y la remuneración (Álvarez Guerrero et al., 2016, pág. 98). Todos los componentes del clima organizacional enfocados positivamente generan bienestar en los trabajadores, creando buenas relaciones profesionales, mejorando significativamente la calidad del ambiente laboral y el sentimiento de pertenencia.

En este contexto, la satisfacción laboral mantiene una estrecha relación con el clima organizacional puesto que, cualquier variación positiva o negativa en éste le afecta, esta variable está universalmente ligada a la comunicación, clima laboral y a la motivación (Jaume Triginé, 2012, pág. 285). Se deben considerar varios factores que constituyen la satisfacción laboral como: la vocación profesional, deseo de realización, obtención de estima ajena, promoción, ambiente laboral, cultura empresarial, actividad que realiza, el sentimiento afectivo y las consecuencias derivadas de su trabajo. El conocimiento del clima organizacional permite retroalimentar los procesos que faciliten buscar mejorar la conducta de sus clientes internos, fortaleciendo el trabajo en equipo (Nieto Morales, 2016, pág. 105).

El concepto de clima organizacional o también denominado clima laboral aparece por primera vez a comienzos de los años 60, este fenómeno fue propuesto por los autores Likerty y McGregor, que consideraron relevante analizar como los directivos crean un buen ambiente para que sus dependientes desarrollen las actividades laborales con eficacia, este estudio tuvo la finalidad de mejorar significativamente

el funcionamiento institucional, los principales resultados concluyeron que el directivo es un actor fundamental de la creación de un clima favorable. De la misma manera, el clima organizacional se origina gracias a varias investigaciones llevadas a cabo en la década de 1930 por Kurt Lewin y sus colaboradores, quienes se concentraban en analizar la interacción de determinados grupos y de una relación dinámica entre el líder y sus seguidores (Alcover de la Heraet al., 2012). En el contexto psicológico existen estudios que lo relacionan con el clima organizacional pudiendo destacar a Alfred Adler (1870-1937) quien dentro de su teoría y práctica de la psicología consideró implementar terapia cognitiva, cognitiva-conductual, constructivista y humanista, dando importancia a los propósitos y metas personales, determinando que las personas reaccionan a determinadas situaciones y no directamente al medio (Mendez Alvarez, 2015, pág. 32). Debido a ello el estudio del comportamiento de los empleados toma vital importancia en las empresas con el fin de conocer cómo se adaptan a organizaciones humanas complejas. El interés primordial de estudiar psicológicamente la conducta de trabajadores es crear elementos como la motivación, liderazgo, aspectos grupales y satisfacción laboral con el fin que se ajusten a las capacidades y necesidades de los empleados (Morris y Maisto, 2001, pág. 452).

Desde hace varias décadas tal como se lo expone anteriormente, el estudio del clima organizacional se ha convertido en uno de los elementos más importantes que determina el desarrollo institucional, logrando así que en la actualidad sea considerado un tema relevante que ha generado preocupación en grandes empresas, debido que los efectos que genera afectan directamente a la satisfacción laboral de manera positiva o negativa. A consecuencia de ello la satisfacción laboral de los empleados se está volviendo una parte fundamental en las empresas, dejando de lado las creencias antiguas de que el cliente o usuario son lo único valioso, por lo tanto, las empresas están trabajando con el fin de lograr que el entorno que rodea a sus dependientes sea el más favorable y es así que en empresas multinacionales, se puede visualizar

como el empleado es capacitado, promovido, motivado y retenido, lo cual ha creado un lazo importante con la empresa.

La evolución de la noción de clima organizacional parte con Lewin (1939), el autor prescribió que el ambiente de cada individuo determina el comportamiento humano favorable o desfavorable. Posteriormente Cornell (1955) describe que, es la percepción de los miembros de la organización con respecto al trabajo y funciones que realizan, en contraposición con los demás, y de cómo perciben el rol de los otros en la organización, integrándose con los estudios realizados por Morse y Reimer (1956) quienes estudiaron la intervención de los empleados en la generación de decisiones, más adelante se complementa con su percepción y sentir sobre la organización (Aigyris, 1958; Halpín y Croft 1963; Lickert, 1963) análisis que coincide con Katz y Kahn (1966). Es así que, gracias a las investigaciones previas de clima organizacional, se involucró al componente humano el cual fija el clima en el que los empleados se desenvuelven laboralmente (Grueso Hinestroza, 2016).

Varias décadas después y luego de que autores tales como Forehand, Von Haller, Friedlander, Margulies, Georopoulos, Frederickson, Tagiuri, Stringer, Litwin, entre otros, aportaron con varios puntos de vista, generando que el conocimiento sobre clima organizacional se vaya desarrollando, posteriormente como lo hace notar (Grueso Hinestroza, 2016) en el siglo XX. Tachizawa (2001) describe al clima organizacional como un ambiente interno que se encuentra influenciado por valores y creencias que conducen las relaciones entre las personas; Burke, Borucki y Kaufman (2002) coincidieron que para hablar de clima organizacional como tal se debe centrar en la percepción individual, no colectiva del entorno laboral, mientras que Wooldridge y Minsky (2003) se enfocó en cómo la organización gestiona su estructura, cultura y procesos de tal manera que al llevar un control genere comportamientos deseados; Patterson (2005) habla de cómo la fuerza de trabajo genera experiencias en los empleados; y, Biswas y Varma (2007) se encaminaron en cómo el ambiente diario provoca reacciones de manera

individual en los empleados.

En América el desarrollo del estudio del clima organizacional ha sido evidente, de tal manera que en 1968 Kejner y Nath, cotejaron la imagen de gerentes y capataces de acuerdo con psicólogos de América Latina y Estados Unidos. Posteriormente Vargas, Cabrera y Rincón (1978) investigaron los estudios de solución de conflictos enfocado a jefes departamentales, hallando ocho factores que influyen en los estilos de solución de conflictos: confrontación, solución de problemas, enfrentamiento, compromiso, manipulación, aceptación, sumisión y retirada, lo que permitió determinar que existe independencia de los jefes en la solución de problemas, de tal manera que la forma en que un jefe enfrenta un inconveniente repercute en el clima organizacional, la satisfacción y la productividad (Ardilla, 1998, pp. 142-143).

En estudios más recientes de clima organizacional realizados en algunos países de América Latina, de acuerdo con Méndez Álvarez (2018, pág. 28) se determinó que con algunas categorías identificadas se establece la relación entre las mismas y los hallazgos sobre preocupaciones de clima organizacional, como conciencia colectiva, establece una relación de sinergia con el clima organizacional, elemento constitutivo en la conciencia individual de las personas que pertenecen a la organización. De tal manera que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es evidente, aunque aún existen empresas u organizaciones que no consideran a ninguna de las variables como parte fundamental de estudio para mejorar sus resultados.

El clima organizacional en Ecuador es una temática que recientemente se está abordando, debido a su importancia en las instituciones públicas del país. El interés que ha despertado es tal, que con el fin de mejorar el clima organizacional, el Ministerio de Trabajo (2018) ha visto la necesidad de promulgar dentro de sus facultades la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público, cuyo objeto es regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones del

país contempladas en el ámbito de aplicación de este acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional. En dicha normativa se excluye a los Cuerpos de Bomberos los que se encuentran bajo la tutela de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sin embargo, deben de crear su propia metodología para medir el clima organizacional tomando en consideración aspectos tales como el liderazgo, compromiso y entorno de trabajo, lo que provoca que los cuerpos de bomberos del país estén a la expectativa de cuando se la genere para aplicarla periódicamente una vez al año y establecer el nivel positivo o negativo que tienen los elementos que componen el clima organizacional o laboral.

Debido a esta normativa, en los cuerpos de bomberos del Ecuador el clima organizacional no ha sido una variable estudiada ni mucho menos medida en base a la periodicidad determinada en la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público por lo que se desconoce la situación actual de los elementos que la componen como son: la influencia, interacción, orientación a resultados, credibilidad, motivación, comunicación, participación, evaluación, organización, cumplimiento, independencia, compromiso, adaptación al cambio, reciprocidad, sentido de pertenencia, apertura al cambio, iniciativa, desarrollo, equidad, reconocimiento, identificación, interacción y entorno de trabajo, mismos que facilitan el conocer el entorno en el que se manejan los miembros de los cuerpos de bomberos y como esto influye en el servicio que prestan a la ciudadanía.

Sobre este tema, el Ecuador es un país que se conforma por empresas públicas tanto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales así como de empresas públicas de la Función Ejecutiva, estas últimas están a disposición de lo que dicha función decrete como sucede con los Decretos 1055, 1056, 1057, 1058, 1059, 1060, 1061 y 1062, mediante los cuales el Presidente Lenin Moreno ordena la liquidación de 8 empresas públicas por causa de la pandemia mundial causada por el virus SARS-CoV2, de la enfermedad Corona Virus Disease 2019=COVID19, que ha afectado a las

exportaciones y a las arcas fiscales.

Los Cuerpos de Bomberos que son empresas públicas que se encuentran bajo la rectoría de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales debido a que según el artículo 140 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización a los gobiernos municipales les corresponde la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador.

Los cuerpos de bomberos son instituciones semi castrenses, particularmente diferentes al resto que conforman el sector público por su misión, y estructura organizativa, la cual se conforma de una parte administrativa y otra operativa generando problemas en lo que respecta a las relaciones, participación en la toma de decisiones, reconocimiento, comunicación entre otras. La parte operativa es mucho más compleja en estructura al conformarse por funcionarios clasificados en dos grupos, el de oficiales y el de tropa quienes cuentan con rangos: Bombero, Cabo, Sargento, Suboficial, Subteniente, Teniente, Capitán, Mayor, Teniente Coronel y Coronel, que permiten diferenciar su jerarquía y autoridad por tanto, las decisiones son tomadas por parte de los mandos altos, generando en algunos casos desacuerdos, falta de pertenencia e insatisfacción de los subordinados. Con respecto al área administrativa, al ser minoría no gozan de estabilidad laboral, no participan en la toma de decisiones ni se benefician de derechos que constan en su reglamento interno, generando que los empleados tengan una percepción desfavorable de la institución.

Después de haber realizado una revisión teórica sobre el fenómeno analizado se han considerado una serie de trabajos de investigación que permitieron obtener la fundamentación teórica de la relación entre las variables de estudio Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. A continuación, se detallan los trabajos más relevantes:

Jeevan Jyoti (2013) en su estudio *Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction*,

Job Commitment and Intention to Leave: An Empirical Model determinó como primera hipótesis que el clima organizacional tiene un impacto significativo en el nivel de satisfacción laboral de los empleados, para lo cual utilizó un instrumento de diseño propio que contiene 21 preguntas, en tanto que para la satisfacción laboral se aplicó el cuestionario validado de los autores (Smith, Kendall & Hulin 1969). El instrumento se remitió a 1648 profesores de 4 universidades: Himachal Pardesh University, University of Jammu, Guru Nanak Dev University and Punjab University del norte de la India, de los que únicamente se llenaron 820 cuestionarios que significa el 49,75%. Como resultado de la investigación establece que el clima organizacional causa efectos sobre la satisfacción laboral debido a que los factores del clima organizacional están influyendo en la satisfacción laboral de los profesores en un 69%.

Los autores Chiang, Martín y Núñez (2010) en su libro relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral mencionan que existen estudios que demuestran que el clima organizacional del grupo de trabajo y la tensión interpersonal influyen significativamente positiva o negativamente en la satisfacción laboral. Del mismo modo, explican que el clima organizacional se fundamenta en las personas, conducta y sentimientos, definiéndolo como el conjunto de atributos del ambiente de trabajo, dicha terminología tiene lugar con mayor popularidad en los años 60 y 70. Referente a la satisfacción laboral se encuentra definida como un estado positivo o agradable que se generan por el resultado de las experiencias laborales del empleado y la valoración de su trabajo

Veloso-Besio et al. (2015) en su investigación sobre la capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional laboral, resaltan que el estudio de la satisfacción laboral se ha convertido en una prioridad, de la misma manera, es considerado como una variable significativa para evaluar el ámbito organizacional, asimismo, el clima organizacional tiene efecto sobre los resultados

organizacionales e individuales. El estudio midió la satisfacción laboral, utilizando la Escala de Satisfacción Vital de Diener (1985) y para el clima organizacional se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional desarrollado por Cuadra y Veloso (2007), estos 2 instrumentos se aplicaron a 27 trabajadores. Los autores consideran que el comportamiento organizacional positivo se fundamenta en autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo, teniendo un impacto mayor sobre los resultados con respecto al trabajo.

Chiang Vega et al. (2008) en su análisis sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos presentan una investigación que valida el instrumento de medición de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, el estudio hace uso de la adaptación del cuestionario de los investigadores Koys y Decotti, dicho instrumento se aplicó a 547 trabajadores de distintos grupos de trabajo de 6 organizaciones públicas. Los autores coinciden que de los criterios de calidad más importantes son el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores, en el resultado de su trabajo determinaron que afectan a la calidad del desempeño como a la calidad de la vida laboral. Finalmente, llegan a la conclusión que el instrumento de medición utilizado funciona suficientemente bien para las instituciones públicas.

En la investigación Organizational climate and its relationship to job satisfaction in Kuwaiti industrial companies, efectuada por Alajmi, S. A. (2016), se aplicó un instrumento a 2903 empleados de 6 empresas industriales seleccionadas con el fin de determinar el efecto que causa el clima organizacional en la satisfacción laboral en las empresas industriales de Kuwait. El autor concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, además los resultados demuestran que la variable explicativa tuvo un efecto positivo en la satisfacción laboral, así como que la variable independiente explica en un 46,7% la variación que se produce en la satisfacción laboral.

En el estudio denominado la creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad en Chile de los autores Bustamante-Ubilla, Lapo-Maza y Grandón-Avenidaño (2016) definen al clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que de manera directa o indirectamente influyen en la conducta de las personas. El estudio sintetiza dimensiones y variables establecidas por diversos autores, llegando finalmente a obtener 105 variables o dimensiones. Se aplicó un cuestionario cuyos resultados fueron medidos a través de la escala de Likert creciente de cinco puntos, llegando posteriormente a la conclusión que dichos estudios tienden a ser "parcelados" porque solo recogen la percepción de los trabajadores.

En el plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado se realizó un análisis a las evaluaciones de clima organizacional y Satisfacción Laboral, en la que se aplicó una entrevista a los directivos de la empresa del estado. Se define al clima organizacional en el sector público como la percepción del empleado sobre las necesidades satisfechas y el sentimiento de labor cumplida. Además, indican que es recomendable que una vez al año se realice la medición del clima organizacional, para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, descriptivo y propositivo, debido a que se analizaron los resultados de las encuestas dirigidas a 121 empleados y a 16 directivos con la finalidad de relacionar las dos variables (Cubillos Rivera, Velázquez Muriel y Reyes Nova, 2014).

Finalmente, en el trabajo denominado El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación de los autores Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca y Quintero (2015) se realiza el análisis de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral utilizando la metodología cuantitativa. Las dos variables son dos constructos distintos pero relacionado entre sí, el primero habla de los atributos institucionales y el segundo enfoca las actitudes y la percepción que tienen los individuos sobre su trabajo. De acuerdo con

los datos obtenidos demuestran que existe una correlación estadística significativa entre las dos variables, por lo tanto, que, si el nivel de percepción del clima organizacional es alto, la actitud de satisfacción laboral también manifiesta proporciones en cada una de sus dimensiones, coincidiendo con otros estudios.

## **Método**

La metodología de la investigación es descriptiva y correlacional; estableciendo la relación irrefutable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública.

Se aplicó el instrumento adaptado y aplicado por los autores Chiang, Salazar, & Antonio (2007), basado en una escala de 5 niveles jerarquizados tipo Likert (a saber: Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1) para medir la variable independiente Clima Organizacional y para medir la variable dependiente Satisfacción Laboral se basó en una escala de 7 niveles jerarquizados tipo Likert (a saber: Muy satisfecho = 7, Bastante satisfecho = 6, Algo satisfecho = 5, Indiferente = 4, Algo insatisfecho = 3, Bastante insatisfecho = 2, Muy insatisfecho = 1), el cual se aplicó a los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato Empresa Pública.

Posteriormente a la aplicación de la encuesta dirigida al personal de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato Empresa Pública, se procedió a revisar la información recogida, luego se la organizó y clasificó. En opinión de Martínez Mediano (2014, pág. 25) una vez organizada la información en una base de datos se procede a su análisis. Todo proyecto de investigación debe especificar su propuesta de análisis de información, aunque no siempre se puede prever todos los análisis de datos posibles en una investigación tipo encuesta. Subsiguientemente, se procesó y tabuló la información mediante el uso de un sistema estadístico que facilitó el presentar los resultados de forma gráfica para una mayor comprensión e

interpretación lo que finalmente llevó al análisis de datos y a la comprobación de la hipótesis mediante la obtención del Coeficiente de Correlación de Pearson, técnica estadística que se emplea para medir la variación conjunta o covarianza en variables cuantitativas (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), permitiendo demostrar el grado de correspondencia a través del índice de correlación que oscila entre -1 y +1. De tal manera que si el índice es negativo manifiesta la existencia de una correlación negativa o contrapuesta, cuando el índice es positivo la correlación es directa o positiva, finalmente, cuando el valor es cero demuestra que no existe correlación entre las variables estudiadas (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018, pág. 32).

Para determinar la validez del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach. El Alfa de Cronbach es un índice que permite medir la fiabilidad relativa del instrumento determinando la homogeneidad de los ítems y su calidad técnica (Rio Sandornil, 2013).

Tabla 1

*Alfa de Cronbach*

Detalle	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total Instrumento	0,969	45
Instrumento Clima Organizacional	0,942	28
Instrumento Satisfacción Laboral	0,955	17

La tabla 1 muestra que con un Alfa de Cronbach mayor a 0.7, se encuentra que el instrumento posee una escala altamente confiable, lo que demuestra su consistencia interna y por lo tanto es válido para la recolección de información. Coincidiendo con Kılıç, S. (2016 , págs. 47 y 48) quien manifiesta que este coeficiente manifiesta la fiabilidad general de la encuesta, así como también acota que la escala universalmente aceptada es aquella cuyo valor es 0.7 o más, Del mismo modo, el autor puntualiza que con un Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.81  $<\alpha < 1.00$  la escala es altamente confiable, mientras que de 0.61  $<\alpha < 0.80$  la escala es de confiabilidad media, de 0.41  $<\alpha < 0.60$  la escala

es baja confiabilidad y de 0.00  $<\alpha < 0.40$  la escala no es confiable.

**Población y Muestra**

Consideración a la población total de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública, representada por 163 empleados tanto operativos como administrativos.

La fórmula de la muestra dio como resultado 115 servidores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública, los que se dividieron en dos estratos. El primer estrato “administrativo” que se conformó por el mismo valor proporcional de servidores administrativos que tiene la población, obteniendo en el primer estrato un total 16 sujetos de estudio, en tanto que el número de elementos del segundo estrato “operativo” fue de 99 elementos. Posteriormente, por la particularidad del trabajo y la movilidad del personal tanto operativo como administrativo, se aplicó un segundo nivel de muestro. Mediante el muestro sistémico se eligió los días en los cuales se levantó la información, conociéndose previamente la rotación del personal para que no se repitan los sujetos de estudio.

**Análisis estadístico**

Para comprobar la Hipótesis planteada se utilizó el análisis de correlación múltiple, calculado a través de un software estadístico con base a los resultados obtenidos en la investigación de campo. Citando a Lind, Marchal, & Wathen (2012, pág, 463) el análisis de correlación lineal es una técnica estadística utilizada para brindar una medida cuantitativa de la fuerza de la relación entre dos variables. Este coeficiente en la presente investigación fue utilizado para analizar la correlación entre 2 variables (X = Clima Organizacional - Y = Satisfacción Laboral) mediante la correlación simple y para el análisis de correlación de más de dos variables independientes (Constructos de la variable Clima Organizacional) predictoras (X1, X2, ..., Xk), con respecto a la dependiente (Y= Satisfacción Laboral) se empleó la correlación múltiple. Previo al cálculo de la correlación se obtuvo un promedio de la variable clima organizacional

y satisfacción laboral a través de la media aritmética de las preguntas asociadas a cada una de estas variables latentes, de acuerdo con el proceso establecido por Hayes, A. F. (2017). La tabla 2 expresa los valores de regresión entre las variables de estudio.

Posteriormente se aplicó la técnica de correlación múltiple para analizar la relación de cada uno de los subconstructos del clima organizacional con la satisfacción laboral.

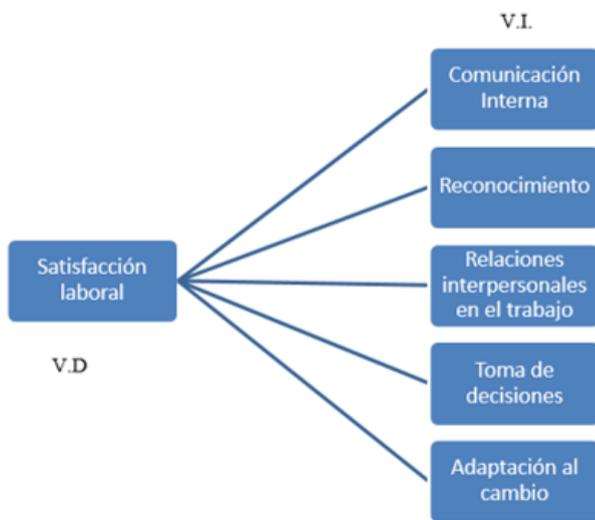


Figura 1. Variable Satisfacción Laboral y subconstructos de la variable Clima Organizacional.

### Resultados

El propósito principal de la presente investigación fue identificar y estudiar la asociación entre las variables de estudio Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con el fin de determinar la relación del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral a través de la aplicación de la técnica de correlación de Pearson la que dio la suficiente evidencia estadística de la relación lineal.

En base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, se pudo diagnosticar el estado actual del Clima Organizacional en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública, así como identificar qué factores o constructos del Clima Organizacional afectan a la Satisfacción Laboral,

mediante la aplicación de la correlación múltiple.

Tabla 2

### Correlaciones entre las variables de estudio

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	115	115
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados de la tabla 2 explican que el nivel de asociación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es positiva fuerte y significativa (0,85; p-valor < 0.05), tal como lo indican (Lind, Marchal, & Wathen (2012, pág, 465) quienes manifiestan que el coeficiente de correlación de Pearson describe la fuerza de la relación que existe entre dos variables en escala de intervalo o razón. Este coeficiente de correlación puede adoptar cualquier valor de -1,00 a +1,00. Adicionalmente, los autores aclaran que un coeficiente de correlación de -1,00 o de +1,00 demuestra una correlación perfecta, así mismo, establecen los rangos de correlación de la siguiente manera: -1 Correlación negativa perfecta, -0,75 Correlación negativa fuerte, -0.50 Correlación negativa moderada, -0.25 Correlación negativa débil, 0 No hay correlación, 0.25 Correlación positiva débil, 0.50 Correlación positiva moderada, 0.75 Correlación positiva fuerte y 1,00 Correlación positiva perfecta.

La tabla 3 detallada a continuación muestra el resumen del análisis de correlación múltiple

Tabla 3

*Resumen del Modelo de Correlación Múltiple*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,881 <sup>a</sup>	,776	,766	,66850

Predictores: (Constante), Adaptación al cambio, Reconocimiento, Relaciones interpersonales en el trabajo, Toma de decisiones, Comunicación Interna

En la tabla 3, el valor R indica que los constructos de la variable independiente “Clima Organizacional” explican o contabilizan el 88 % el comportamiento de la variable dependiente “Satisfacción Laboral”, pudiendo asegurar que el 12% de la variación se debe a otros factores.

Tabla 4

*Resumen del Modelo de Correlación Múltiple*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	168,918	5	33,784	75,597	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	48,711	109	,447		
	Total	217,629	114			

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Predictores: (Constante), Adaptación al cambio, Reconocimiento, Relaciones interpersonales en el trabajo, Toma de decisiones, Comunicación Interna

En la tabla 4, el valor de F (75,597) tiene asociado un valor de significancia (p-valor) menor al nivel de significancia de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula que expresa que todos los coeficientes de regresión múltiple son cero, concluyendo que alguno de los valores  $\beta$  es diferente de cero, Por lo tanto, significa que algunos de los constructos (Comunicación Interna y Toma de decisiones) de la variable independiente “Clima Organizacional”, tienen la capacidad de explicar la variación de la variable dependiente “Satisfacción Laboral”.

Tabla 5

*Coefficientes del Modelo de Regresión*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo B	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	Error estándar	Beta			
(Constante)	-,173	,285		-,607	,545
Comunicación Interna	,295	,130	,192	2,270	,025
Reconocimiento	,072	,121	,035	,598	,551
1 Relaciones interpersonales en el trabajo	,150	,113	,103	1,330	,186
Toma de decisiones	,836	,116	,554	7,235	,000
Adaptación al cambio	,125	,086	,096	1,449	,150

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

La última columna de la tabla 5, representa el p-valor asociado a cada coeficiente. Al observar la tabla 5, se puede concluir que los constructos Comunicación Interna (Sig. 0.025 < p-valor 0.05) y Toma de decisiones (Sig. 0.000 < p-valor 0.05), percibidos del Clima Organizacional influyen sobre la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato-Empresa Pública. Estos resultados permiten aceptar la Hipótesis de Investigación planteada “El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato Empresa Pública”.

El Figura N° 2, muestra el diagrama de dispersión donde se puede observar gráficamente la correlación positiva entre las variables de estudio Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Demostrando que, a medida que la percepción positiva del Clima Organizacional aumenta, también se incrementa la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato. Se puede observar en la figura que, algunos puntos no siguen un esquema estricto, a pesar de ello la tendencia integral es evidente que va desde la parte izquierda inferior hacia la derecha superior, demostrando así una clara relación positiva entre las variables de estudio.

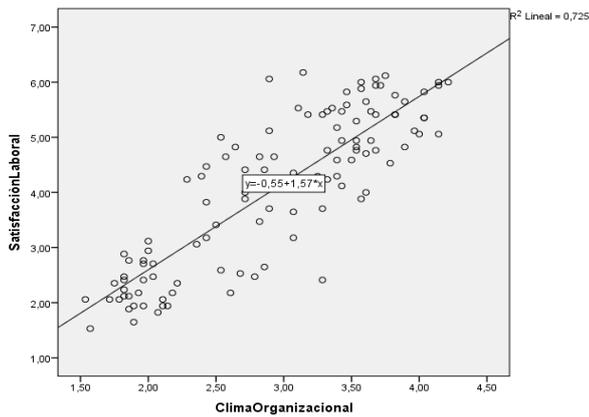


Figura 2. Regresión entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

### Discusión

Los resultados explican que el nivel de asociación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es positiva fuerte y significativa (0,85; p-valor < 0.05), resultado que confirma conclusiones similares derivadas del análisis de la relación entre las dos variables realizado por Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca y Quintero (2015) así como lo comprobado por Chiang Vega et al. (2008), lo que permite aceptar con fundamento la hipótesis de investigación: “El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato Empresa Pública”.

El presente estudio efectuado a la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública fue transversal en un momento del tiempo, por lo que se debe considerar realizar estudios longitudinales en donde se recojan datos en varios periodos de tiempo, con la finalidad de establecer posibles causalidades entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Así como se debe ampliar a otro tipo de instituciones o empresas, para garantizar la generalización de resultados que permitan aportar información amplia y contundente para el debate teórico en el desarrollo de otras investigaciones.

### Referencias bibliográficas

Alajmi, S. A. (2016). Organizational climate and its relationship to job satisfaction

in Kuwaiti industrial companies. *Asian Journal of Management Science and Economics*, 3(2), 38-47.

Alcover de la Hera, C. M., Moriano León, J. A., Osca Segovia, A., & Topa Cantisano, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: UNED.

**Álvarez Guerrero, B., Castañeda Arango, L. ., Gallo Chalarca, C., Guzman, W., Colmenares Flórez, R. A., Restrepo Parra, D., . . . Muñoz García, L. M.** (2016). *PYMES GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. Barraquilla - Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.

Ardilla, R. (1998). *La Psicología en América Latina pasado, presente y futuro*. México: Siglo veintiuno, sa de cv.

Asencio, E. N., García, E. J., Redondo, S. R., & Ruano, B. T. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. UNIR Editorial.

Burns, N., & K. Grove, S. (2015). *Investigación en enfermería desarrollo de la práctica enfermera basada en evidencia*. México: Editorial El Sevier Saunders.

Bustamante-Ubilla, M. A., Lapo-Maza, M. d., & Grandón-Avenidaño, M. L. (15 de 01 de 2016). *Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile*. Bogotá, Colombia: Rev. Gerenc. Polit. Salud.

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: ESPE.

Calderón Hernández, G., & Castaño Duque, G. A. (2005). *Investigación en Administración en América latina evolución y resultados*. Manizales: EDIGRAFICAS.

- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (02 de junio de 2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Medellín, Colombia: ELSERVIER DOYMA.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & et al, e. a. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Talca, Chile: Universidad de Talca.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia ICAI ICADE MADRID.
- Chiang, M., Salazar, C., & Antonio, N. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1. Redalyc.org, 68-70.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). Metodología de la Investigación ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños. Buenos Aires: EDITORIAL TESEO.
- Contraloría General del Estado. (2009). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Quito: Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39.
- Cubillos Rivera, B., Velázquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que. Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que. Bogotá, Colombia: Elsevier España.
- Gan, F., & Berbel, F. (2007). Manual de Recursos Humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: EDITORIAL UOC.
- García Hoz, V., Barro Maestre, M., Bartolomé Pina, M., & et al, e. a. (2014). Problemas y métodos de investigación en educación. Madrid: Ediciones Rialp, S. A.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Buenos Aires-Argentina: Editorial Brujas.
- González, H. D. L. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones.
- Grueso Hinestroza, M. P. (2016). Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales Comprensión y Retos. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario EDITORIAL.
- Hayes, A. F. (2017). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. Guilford publications
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. México DF: Mc Graw Hill.
- Jaume Triginé, F. G. (2012). Manual de instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Jyoti, J. (2013). Impact of organizational climate on job satisfaction, job commitment and intention to leave: An empirical model. Journal of business theory and practice, 1(1), 66-82.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenilirlik katsayısı. Journal of Mood Disorders, 6(1), 47-48.

- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. México DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Llaneza Álvarez, F. J. (2008). *Ergonomía y Psicología aplicada-Manual para la formación del especialista*. Valladolid: EDITORIAL LEX NOVA.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Quintero, J. N. (Enero Junio de 2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Medellín, Colombia: AD-MINISTER.
- Martínez Mediano, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid.
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11.
- Mendez Alvarez, C. E. (2015). *Clima Organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Medellín: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Méndez Álvarez, C. E. (2018). *Clima Organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Rosario: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de Trabajo, .. (2018). *NORMA TECNICA PARAMEDICION DE CLIMA LABORAL Y CULTURA*. Quito: Lexis.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2001). *Introducción a la Psicología*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México.
- Napiore Bergé, M. E. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Nieto Morales, C. (2016). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Sevilla: DIKINSON EBOOK.
- Okoli, I. E. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5(12), 36-48.
- Río Sandornil, D. (2013). *Diccionario- Glosario de metodología de la investigación social*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Saldaña, L., del Pilar, C., Chávez Macías, A. G., Peña Cárdenas, M. C., & Guevara Garza, J. L. (2018). Valor Percibido Por El Empleado Sobre Su Satisfacción Laboral (Value Perceived by the Employee on Job Satisfaction). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 11(3), 95-105.
- Sánchez Aragón, R., Díaz Loving, R., & Rivera Aragón, S. (2006). *Congreso Mexicano de Psicología Social A.M.E.P.S.O*. México: s/n.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica, y humanista*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., & et al, e. a. (Noviembre de 2015). *Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional laboral*. *Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional laboral*. Chile: Interciencia.