## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | |
|---|---|
| **AUTORES** | Kelly Yohana Parada Delgado<br>Karol Gissella Díaz Díaz |
| **FACULTAD** | Ciencias Administrativas y Económicas |
| **PLAN DE ESTUDIOS** | Administración de Empresas |
| **DIRECTOR** | Esp. Jairiny Alejandra Jaime Pineda |
| **CODIRECTOR** | |
| **TÍTULO DE LA TESIS** | Análisis del clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander |
| **TITULO EN INGLES** | Analysis of the organizational climate in the Volunteer Fire Department of the city of Ocaña, Norte de Santander |


**RESUMEN**
**(70 palabras)**

El análisis del clima organizacional en el CBVO revela áreas críticas que deben abordarse para mejorar el ambiente laboral, aumentar la eficiencia, satisfacción del personal. Al implementar estrategias enfocadas en mejorar la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el reconocimiento y el desarrollo profesional, se puede construir un entorno de trabajo más positivo y productivo que beneficie tanto a los bomberos como a la comunidad que sirven.

**RESUMEN EN INGLES**

The analysis of the organizational climate in the CBVO reveals critical areas that must be addressed to improve the work environment, increase efficiency, and staff satisfaction. By implementing strategies focused on improving communication, leadership, interpersonal relationships,
working conditions, recognition and professional development, you can build a more positive and productive work environment that benefits both firefighters and the community they serve.



| | |
|---|---|
| **PALABRAS CLAVES** | Comunidad, voluntariado, servicio, organización, ambiente. |
| **PALABRAS CLAVES EN INGLES** | Community, volunteering, service, organization, environment |


| **CARACTERÍSTICAS** | | | |
|---|---|---|---|
| PÁGINAS: 85 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: | CD-ROM: |

# Análisis del clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

**Kelly Yohana Parada Delgado**

**Karol Gissella Díaz Díaz**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Esp. Jairiny Alejandra Jaime Pineda**

**24 Febrero de 2025**

## Agradecimientos

Las estudiantes Kelly Yohana Parada Delgado y Karol Gissella Díaz Díaz, expresan sus agradecimientos a la Esp. Jairiny Alejandra Jaime Pineda por su invaluable apoyo y guía durante todo el proceso de elaboración de este trabajo de grado. Su experiencia, conocimiento y dedicación fueron fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

Este trabajo de grado no hubiera sido posible sin la valiosa contribución de los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, estamos profundamente agradecidas por su acompañamiento durante este proceso y por todo el conocimiento y experiencia compartidos.

# Índice

Capítulo 1. Análisis del clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander 12

1.1 Planteamiento del problema 12

1.2 Formulación del problema 13

1.3 Objetivos 14

1.3.1 General 14

1.3.2 Específicos 14

1.4 Justificación 14

1.5 Delimitaciones 16

1.5.1 Conceptual 16

1.5.2 Operativa 16

1.5.3 Temporal 16

1.5.4 Geográfica 16

Capítulo 2. Marco referencial 17

2.1 Marco histórico 17

2.1.1 Historia del clima organizacional en el mundo 17

2.1.2 Historia del clima organizacional en Colombia 18

2.1.3 Historia del clima organizacional en Ocaña 19

2.2 Marco contextual 20

2.3 Marco conceptual 21

2.4 Marco teórico 22

2.5 Marco legal 23

Capítulo 3. Diseño metodológico 25

3.1 Tipo de investigación 25

3.2 Población y muestra 25

3.2.1 Población 25

3.2.2 Muestra 25

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de... 26

datos 26

3.4 Análisis de información 26

3.5 Cronograma de actividades 26

Capítulo 4. Presentación de resultados 28

4.1 Diagnóstico de las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña 28

4.2 Factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña 40

4.3 Estrategias para el mejoramiento del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña 60

Capítulo 5. Conclusiones 72

Capítulo 6. Recomendaciones 73

Referencias 76

Apéndice 78

## Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma 26

Tabla 2 Edad 29

Tabla 3 Sexo 30

Tabla 4 Nivel educativo 31

Tabla 5 Experiencia laboral 33

Tabla 6 Estado civil 34

Tabla 7 Tipo de contrato 36

Tabla 8 Horario de trabajo 37

Tabla 9 Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar 38

Tabla 10 Claridad y efectividad en las comunicaciones de la organización 40

Tabla 11 Información necesaria para realizar las funciones de forma adecuada 42

Tabla 12 Libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo 43

Tabla 13 Satisfacción con el trabajo desarrollado en el Cuerpo de Bomberos 44

Tabla 14 Los superiores inspiran confianza y liderazgo 45

Tabla 15 Apoyo y orientación adecuada de los superiores 46

Tabla 16 Ambiente de trabajo en general 47

Tabla 17 La carga de trabajo está bien distribuida 48

Tabla 18 Pertinencia de los equipos y recursos para trabajar de forma segura y eficiente 49

Tabla 19 Existencia de un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal 50

Tabla 20 Colaboración del equipo para alcanzar los objetivos comunes 51

Tabla 21 Promoción de ambientes de respeto y colaboración 52

Tabla 22 Satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo 53

Tabla 23 Contribución positiva del trabajo diario al desarrollo personal 54

Tabla 24 Promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal 55

Tabla 25 Acceso a recursos y herramientas para cuidar la salud emocional en el trabajo 56

Tabla 26 Acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional 57

Tabla 27 Factores que influyen positivamente en el clima organizacional 58

Tabla 28 Estrategias para implementar 61

Tabla 29 Estrategias 62

## Listas de figuras

Figura 1 Edad 29

Figura 2 Sexo 30

Figura 3 Nivel educativo 32

Figura 4 Experiencia laboral 33

Figura 5 Estado civil 35

Figura 6 Tipo de contrato 36

Figura 7 Horario de trabajo 37

Figura 8 Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar 38

Figura 9 Claridad y efectividad en la comunicación en la organización 41

Figura 10 Información necesaria para realizar las funciones de forma adecuada 42

Figura 11 Libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo 43

Figura 12 Satisfacción con el trabajo desarrollado en el Cuerpo de Bomberos 44

Figura 13 Los superiores inspiran confianza y liderazgo 45

Figura 14 Apoyo y orientación adecuada de los superiores 46

Figura 15 Ambiente de trabajo en general 47

Figura 16 La carga de trabajo está bien distribuida 48

Figura 17 Pertinencia de los equipos y recursos para trabajar de forma segura y eficiente 49

Figura 18 Existencia de un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal 50

Figura 19 Colaboración del equipo para alcanzar los objetivos comunes 51

Figura 20 Promoción de ambientes de respeto y colaboración 52

Figura 21 Satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo 53

Figura 22 Contribución positiva del trabajo diario al desarrollo personal 54

Figura 23 Promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal 55

Figura 24 Acceso a recursos y herramientas para cuidar la salud emocional en el trabajo 56

Figura 25 Acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional 57

Figura 26 Factores que influyen positivamente en el clima organizacional 58

Figura 27 Estrategias para implementar 61

## Lista de apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. 79

## Resumen

En el presente trabajo de grado se pudo determinar que el análisis del clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, es esencial para comprender y mejorar el ambiente laboral dentro de esta institución vital para la comunidad.

Es por esto que se identificaron problemas en la efectividad de los canales de comunicación internos, lo que ha generado malentendidos y falta de información, de igual forma, se evidencio la necesidad de un estilo más participativo y de apoyo entre los empleados. Como también se debe rescatar que la relación entre los miembros de la entidad es generalmente positiva, pero se han detectado áreas de mejora en la colaboración y el trabajo en equipo.

El análisis del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña revela áreas críticas que deben abordarse para mejorar el ambiente laboral y aumentar la eficiencia y satisfacción del personal. Al implementar estrategias enfocadas en mejorar la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el reconocimiento y el desarrollo profesional, se puede construir un entorno de trabajo más positivo y productivo que beneficie tanto a los bomberos como a la comunidad que sirven.

# Introducción

Con la investigación realizada se pudo determinar que el análisis del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, es una herramienta fundamental para comprender y mejorar el ambiente laboral dentro de esta institución, siendo el ambiente laboral percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno de trabajo y es un factor clave que influye en la satisfacción, la motivación, el rendimiento y el bienestar de los empleados.

En el contexto del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, un buen clima organizacional es esencial para asegurar la eficacia y la seguridad en las operaciones diarias, así como para fomentar un sentido de camaradería y compromiso entre los bomberos. Dado que estos profesionales enfrentan situaciones de alta presión y riesgo, es crucial que trabajen en un ambiente que apoye su bienestar físico y emocional.

Este análisis se centra en identificar los factores que influyen en el clima organizacional del cuerpo de bomberos, tales como la comunicación interna, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Al comprender estos factores, se pueden desarrollar estrategias efectivas para mejorar el ambiente laboral, lo que a su vez contribuirá a un mejor desempeño y una mayor satisfacción del personal.

# Capítulo 1. Análisis del clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

## 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad para que las empresas funcionen de manera efectiva y eficiente, se debe procurar un ambiente laboral en armonía, por lo que es necesario tener en cuenta semblantes psíquicos que inciden en el cometido de los empleados en su dirección o conducta, estando estos directamente relacionados con las percepciones del empleado entre él y el trabajo, es decir, motivar para que la relación sea óptima con su entorno laboral y relaciones interpersonales (Galicia, 2011).

Es por lo anterior que, Robbins (2004) afirma que el campo de estudio que inspecciona la autoridad de sujetos y distribuciones en el comportamiento organizacional de las empresas se debe aplicar a la mejora continua y efectividad de las organizaciones.

De igual forma, Molina (2011) dice que la conducta en la organización es un elemento que puede generar un ambiente laboral positivo o negativo, donde se debe incluir aspectos como la estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional.

La investigación preliminar mostró que hay muchas dificultades internas, porque las personas en este tipo de labor viven todos los días en situaciones de peligro y en constante estado de crisis, por la responsabilidad y compromiso que tienen en la comunidad, y es por esto

que si no se tiene la experiencia ni las herramientas necesarias para hacer frente a estas situaciones desagradables, el bombero puede llegar a sentir miedos o diversas emociones que le hacen vivir las situaciones mencionadas (Cruz, 2019).

Por lo tanto, la labor del bombero está orientada a operaciones de rescate, salvamento complejas y en ocasiones incluso trágicas, con las cuales deben tener mucha responsabilidad, compromiso y autoafirmación, especialmente considerando que la mayoría de los casos están relacionados con el bienestar de los demás (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Bogotá, 2011).

Lo anterior, esto puede causar problemas, por ejemplo, en las relaciones interpersonales, la colaboración en la toma de disposiciones, la creencia, la noticia. La parte activa es estructuralmente mucho más complicada, porque consta de dos grupos, oficiales y suboficiales, oficiales clasificados, lo que permite distinguir su jerarquía y autoridad, por lo que las decisiones las toman los mandos superiores. en algunos casos desacuerdos, falta de renta y gusto entre los dependientes (Hori, 2023).

En el ámbito administrativo, como minoría, no avisan en la toma de decisiones y no gozan de las comisiones expresados en su estatuto interno, por lo que los practicantes tienen una actitud negativa hacia el establecimiento (Rodríguez, 2019).

## 1.2 Formulación del problema

¿De qué forma puede afectar el clima organizacional a los trabajadores en el CBVO?

## 1.3 Objetivos

### *1.3.1 General*

Analizar el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, N de S

### *1.3.2 Específicos*

Realizar un diagnóstico de las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

Identificar los factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

Proponer estrategias para el mejoramiento del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

## 1.4 Justificación

La misión de los Bomberos Voluntarios de Ocaña es intervenir a tiempo para proteger la vida humana, el medio ambiente y el progreso de la corporación anticipándose a las crisis provocadas por los incendios y respondiendo eficazmente a las mismas, teniendo en cuenta las

incidencias de materiales peligrosos y las operaciones de salvamento. y garantizar la seguridad. para ciudadanos con compromiso social basada en la capacidad humana (Montejo, 2017).

De otra parte, el ambiente laboral ha existido como uno de los más borrados en las empresas que se esfuerzan por lograr el máximo beneficio y las mayores ganancias sin considerar algunas de las inconstantes que influyen en esta causa, fundamentalmente las afines con el clima laboral, la exaltación o la ocupación.

Según Galicia (2011), "El clima laboral es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto".

Por tanto, se debe mencionar que este estudio no solo beneficiará a la comunidad de Ocaña, sino también, a sus empleados quienes tendrán la oportunidad de cumplir con la labor voluntaria, mejorar el servicio, además de incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

Por último, con esta investigación se contribuirá al mejoramiento de la situación evidenciada en la entidad voluntaria, ya que se tendrá la oportunidad de colocar en experiencia las sapiencias logrados en la alineación profesional en el área de Administración de Empresas, de igual forma la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, está cumpliendo con la extensión y el compromiso que se tiene con la comunidad.

## 1.5 Delimitaciones

### *1.5.1 Conceptual*

En el estudio se tuvo en cuenta procesos como:
Servicio a la comunidad, clima organizacional, empleados, comunidad, voluntariado.

### *1.5.2 Operativa*

En la presente investigación no se presentaron dificultades con la recolección de información.

### *1.5.3 Temporal*

Se proyectó que para el estudio se manejaran 8 semanas, desde el momento en que sea aprobado el anteproyecto.

### *1.5.4 Geográfica*

El trabajo de grado se desarrolló en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, Norte de Santander.

# Capítulo 2. Marco referencial

## 2.1 Marco histórico

### *2.1.1 Historia del clima organizacional en el mundo*

La historia de la administración se ha desarrollado poco a poco interviniendo en ella grandes teóricos clásicos como es el caso de Taylor y Fayol quienes hicieron parte de la era de la gobernabilidad moderno, de igual forma, Delgado (2002) comenta que fue hasta finitos del siglo XIX que surgieron dos pilares importantes en la escuela clásica de administración considerándose la época de la evolución científica (Arano, 2018).

Posteriormente Frederick W. Taylor (1856). - 1915) y Henri Fayol (1841-1925), hicieron grandes contribuciones como fue:

La gestión como disciplina.

Seleccionar científicamente al empleado.

Capacitar al empleado

Cooperación entre empleadores y empleados (Arano, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior hay que decir que para el funcionamiento efectivo de las organizaciones es sumamente importante que el ambiente de trabajo sea armónico, por ello, se deben tener en cuenta los aspectos psicológicos que inciden en el comportamiento o comportamiento de los empleados y están directamente relacionados con la percepción que el

ambiente de trabajo es armonioso. el empleado ve su trabajo como su centro y también se refiere a su relación con el ambiente de trabajo y el entorno.

El comportamiento organizacional, según Robbins (2004) es el "campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones".

Schermerhorn (2004) y Chiavenato (2014) precisaron que el "comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones".

### *2.1.2 Historia del clima organizacional en Colombia*

El clima organizacional se extiende a las empresas más pequeñas  más  que a las grandes porque generalmente hay un departamento de recursos humanos que mantiene al empleado motivado e interesado mientras mantiene un beneficio mutuo entre la entidad y el empleado, es decir, la estabilidad se mantiene gracias al salario, que  el empleado espera ser reconocido por la labor desarrollada, lo que lleva también a mostrar la diferencia entre el perfil del clima organizacional, tamaño, producto, políticas de gestión, valores colectivos, apoyo de las personas y otros factores (Peña, 2019).

De otra parte, se debe decir que el clima organizacional proviene de la imagen de que las personas viven en ambientes complicados y dispuestos porque las distribuciones están maduras por almas, conjuntos y comunidades que crean diferentes patrones de comportamiento e influyen en el entorno.

Méndez (2018) argumenta que “el clima organizacional tiene su origen en la sociología; donde el concepto de organización en la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia de la persona en su trabajo y su participación en el sistema social”.

Es por esto que el objetivo de la investigación se puede definir como la identificación y medición de organizaciones de diversas industrias y tamaños utilizando técnicas, análisis e interpretación. métodos especiales aplicados por consultores en el campo del desarrollo organizacional del personal o de la entidad.

### *2.1.3 Historia del clima organizacional en Ocaña*

En la ciudad de Ocaña, se han realizado varias investigaciones relacionadas con el tema, como es el caso de la ejecutada por Cruz (2016), titulada diseño de una estrategia para mejorar el clima organizacional, en la empresa Centrales Eléctricas de Ocaña Norte de Santander, en la cual se determinó que los factores que más influyen en el clima laboral están relacionados con la recompensa, sentido de pertenencia, motivación, responsabilidad, entre otros; ya que estos son factores fundamentales para evaluar qué tan cómodo se siente un empleado en el desarrollo de sus actividades.

De otra parte, Ortega (2016), desarrolló una investigación en el Centro Correccional de Ocaña donde encontró que en realidad la institución está llevando a cabo un proceso de mejora, con un compromiso constante de sus responsables de coordinación de área y de la dirección de la institución, de hecho, con buenas relaciones con sus superiores y empleados. que tengan un buen clima habilitante.

Por último, Manzano & Haro (2016), realizan un estudio sobre la determinación del clima organizacional de las unidades prestamistas de la ciudad de Ocaña, en base al cual concluyen que los socios de las mencionadas unidades cuentan con un buen clima organizacional, donde luego de analizar el tema se establece que existe Son muchos los elementos efectivos que ayudan tanto a los honorarios como a la propia distribución.

## 2.2 Marco contextual

En la ciudad de Ocaña, la creación del cuerpo de bomberos voluntarios data del año 1964, durante este periodo se produjeron varios incendios conociéndose estos como los más intensos hasta el momento, lo que originó la necesidad de crear una entidad que brindara los servicios de atención en caso de presentarse nuevamente una emergencia de tal magnitud (Paredes, 2018).

Esta institución también bridaría atención de primeros auxilios en caso de accidentes automovilísticos, rescates en todas sus modalidades y por supuesto incendios. En la actualidad la institución sigue trabajando con el mismo compromiso en cabeza de su comandante Yefrey

Peñaranda Páez y el consejo de oficiales quienes buscan mejorar el clima interno en la institución de socorro (Paredes, 2018).

## 2.3 Marco conceptual

El servicio comunitario es una actividad, tarea o serie de tareas realizadas sin ánimo de lucro y en beneficio de la sociedad en general o de una comunidad particular en particular (Campustraining, 2022).

Según Ortega (2022), La investigación del clima organizacional es importante para cualquier empresa porque es el indicador más preciso que muestra el nivel en el que se encuentra la organización en términos de relaciones laborales.

Por otro lado, cabe decir que un empleado es un individuo contratado para desempeñar un rol específico en una empresa, realizando determinadas funciones y tareas bajo la dirección y control del empleador (Westreicher, 2020).

La labor del voluntariado se “clasifica en un conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario”. Y define al voluntario como: “toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas” (Consejeria presidencial para la juventud, 2021).

## 2.4 Marco teórico

La teoría de las relaciones humanas fue propuesta entre 1924 y 1927 en Estados Unidos por el psicólogo Hugo Munsterberg y el sociólogo Elton Mayo.

La teoría del desarrollo organizacional (DO) surgió en Estados Unidos en 1962, propuesta por Richard Bebkhard junto con Rensis Likert y Kurt Lewin, un psicólogo asesor alemán, y colectivamente a partir del trabajo de un grupo de científicos que enfatizaban el desarrollo planificado del desarrollo organizacional. organizaciones y propuso un conjunto complejo de ideas sobre la relación persona-organización-entorno (Sambrano, 2015).

Chiavenato (2009) “El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación”. Toro (2010) “El clima organizacional es entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa. Estas percepciones tienen valor estratégico porque alimentan la formación de juicios acerca de las realidades laborales. A su vez, los juicios determinan las acciones, reacciones y decisiones de las personas”.

## 2.5 Marco legal

En el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia se menciona que la Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad (República de Colombia, 2012).

Ley 322 de 1996. “Por la cual se crea el Sistema Nacional de Bomberos de Colombia prevé como función de la junta nacional de bomberos dictar los reglamentos administrativos, técnicos y operativos que deben cumplir los cuerpos de bomberos del país y se dictan otras disposiciones” (República de Colombia, 2015).

Ley 701 de 2001 “Por medio del cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos (Congreso de Colombia, 2011).

Ley 1575 de 2012. "Por medio de la cual se establece la ley general de bomberos de Colombia” (República de Colombia, 2013).

De otra parte, el Código del Comercio Colombiano, en el artículo 100, menciona que para todos efectos comerciales y legales de la empresa se deben ejecutar actos que tengan la calidad de social, ya que así se logrará de forma óptima complementar los actos mercantiles y civiles de la empresa (República de Colombia, Decreto 410 de 1971, 2013).

Decreto 953 de 1997. “por el cual se dictan el reglamento de disciplina para los cuerpos de bomberos” (República de Colombia, 2000).

Norma No 10 Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NFPA) fue revisada para establecer cambios en el mundo de la protección contra incendios.

Reglamento técnico, administrativo y operativo del sistema Nacional de Bomberos, en todos sus artículos, National Fire Protection Association, (2008).

Resolución 3580 de 2007**. “**Por la cual se expide el reglamento general administrativo, operativo y técnico del Sistema Nacional de Bomberos de Colombia” (República de Colombia, 2010).

# Capítulo 3. Diseño metodológico

## 3.1 Tipo de investigación

Para el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptivo ya que esta permite determinar y narrar, todos los componentes principales, de una realidad, además de explicar la relación causal, que no sólo se persigue, sino que se relata acercándose a una dificultad. De igual forma, en la elaboración se considera el enfoque cualitativo, el cual está basado en el pensamiento de autores como Max Weber, quien dice que es importante la "utilización de recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación" ya que puede ser utilizada para determinar las variables que afectan a la población estudiada, las cuales son analizadas cualitativa y cuantitativamente, dando a conocer el problema y sus características (Guevara, 2020).

## 3.2 Población y muestra

### *3.2.1 Población*

La población utilizada para la indagación fueron los 28 bomberos activos.

### *3.2.2 Muestra*

De la población antes menciona se trabajó con 17 personas quienes realizan actividades laborales a diario clasificadas en: Doce bomberos distribuidos en brigadas de cuatro personas

que laboran 8 horas diarias, dos secretarias, dos inspectores de seguridad y un guardia que permanece en la garita ubicada a la entrada de la estación.

### 3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

El instrumento para la recolección de información fue la encuesta, siendo un método de medición utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas

### 3.4 Análisis de información

Los datos obtenidos mediante la aplicación el instrumento, fueron analizados cuantitativamente a través de tablas y figuras, como también mediante la interpretación de los datos numéricos y el análisis de cada respuesta para la forma cualitativa.

### 3.5 Cronograma de actividades

**Tabla 1**

*Cronograma*

| Semanas/Objetivos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Realizar un diagnóstico de las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña. | | | | | | | | |

"Tabla 1" "Continuación"

| | |
|---|---|
| Identificar los factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña. | |
| Proponer estrategias para el mejoramiento del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña. | |
| Elaboración y presentación del informe final. | |
| Presentación del informe final | |
| Revisión de la directora | |

*Nota*. La tabla contiene la información sobre el tiempo en que se deben desarrollar los objetivos

# Capítulo 4. Presentación de resultados

## 4.1 Diagnóstico de las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña

Para establecer las condiciones laborales actuales de las personas que desarrollan actividades a diario en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, se diseñó y aplicó una encuesta a los quince bomberos y dos secretarias, mostrando a continuación los resultados de la misma.

### Caracterización

La caracterización de los bomberos voluntarios de Ocaña es una herramienta clave para comprender y mejorar su funcionamiento como institución. Este proceso consiste en recopilar información detallada sobre los miembros, sus habilidades, necesidades, condiciones laborales y el contexto en el que operan.

Según el Observatorio Nacional de Migración y Salud (2023), la caracterización de una población es esencialmente para lograr el análisis descriptivo mediante una variedad de métodos, utilizando fuentes de información primarias y secundarias, con el objetivo de aproximarse al conocimiento y comprensión de su tamaño, estructura, características, dinámica y experiencias asociadas.

**Tabla 2**

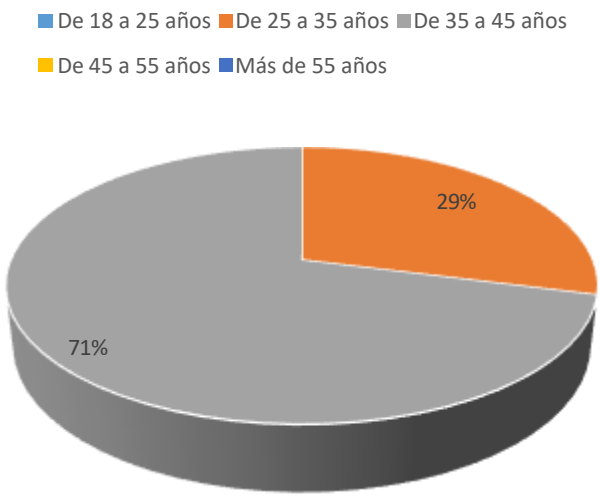
*Edad*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| De 25 a 35 años | 5 | 29% |
| De 35 a 45 años | 12 | 71% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 1**

*Edad*




*Nota.* La figura muestra la edad de los encuestados

Según la encuesta aplicada a los bomberos vinculados laboralmente con la entidad se debe decir que el 71% tienen de 35 a 45 años, mientras que el 29% de 25 a 35 años, teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que la edad juega un papel importante en la actividad laboral, ya que influye en las capacidades físicas, habilidades cognitivas, experiencia y expectativas de las

personas. Cada etapa de la vida tiene características específicas que impactan tanto en el desempeño como en las necesidades del trabajador y de las organizaciones.

**Tabla 3**

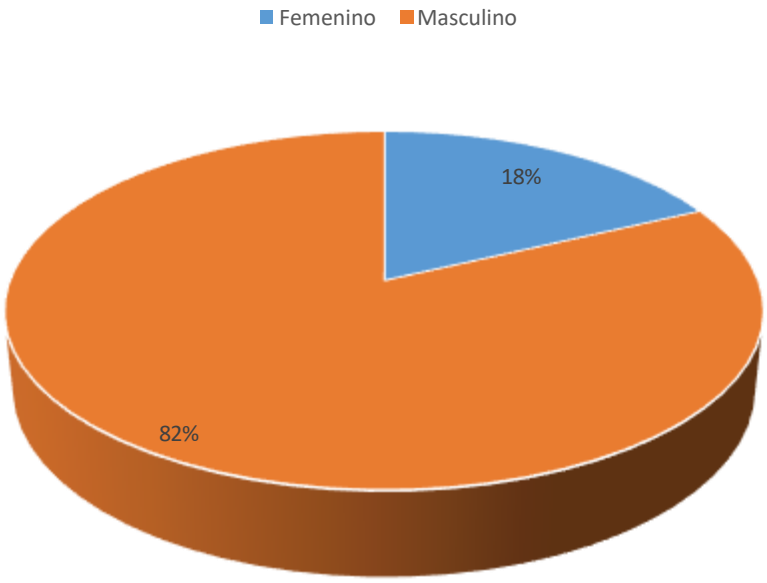
*Sexo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Femenino | 3 | 18% |
| Masculino | 14 | 82% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 2**

*Sexo*




*Nota.* La figura muestra el sexo de las personas que laboran en la Institución

El 82% de las personas encuestadas pertenecen al sexo masculino, mientras que el 18% son mujeres que laboran en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, con lo que se evidencia que la mayoría de persona vinculadas a la entidad de socorro son hombres, lo cual puede ser por la labor de alto riesgo que se desarrolla en la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el cuerpo de bomberos voluntarios de Ocaña, como muchas otras instituciones similares, suele estar compuesto por una diversidad de personas que incluyen tanto a hombres como a mujeres.

La participación de ambos sexos en dichas entidades es crucial para fomentar la igualdad de género y aprovechar una amplia gama de habilidades y perspectivas.

**Tabla 4**

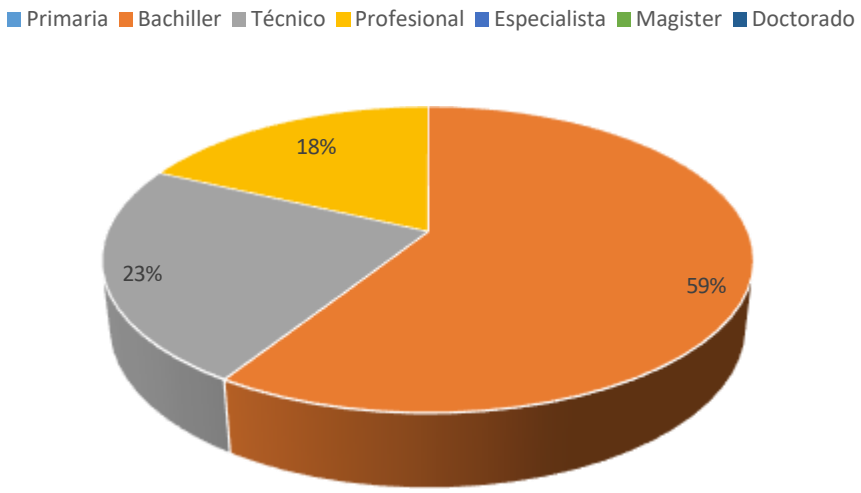
*Nivel educativo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Bachiller | 10 | 59% |
| Técnico | 4 | 23% |
| Profesional | 3 | 18% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 3**

*Nivel educativo*




*Nota.* La figura muestra el nivel educativo de las personas que laboran en la entidad

El nivel educativo de los empleados es fundamental para el éxito a largo plazo de una organización. No solo mejora el rendimiento y la productividad, sino que también impulsa la innovación, la adaptabilidad y la calidad del trabajo. Por lo tanto, se debe fomentar y apoyar el desarrollo educativo de los empleados siendo una inversión estratégica que puede resultar en un crecimiento sostenido y en una ventaja competitiva significativa.

Teniendo en cuenta la encuesta aplicada se debe decir que el 59% de los empleados son bachilleres, mientras que el 23% tienen un nivel técnico y el 18% estan en un nivel profesional, con lo anterior se evidencia que en su mayoría no han adquirido una mayor altura academica, afirmando que esto se debe a que ya estan viejos y no ven la necesidad de estudiar un nivel académico superior.

**Tabla 5**

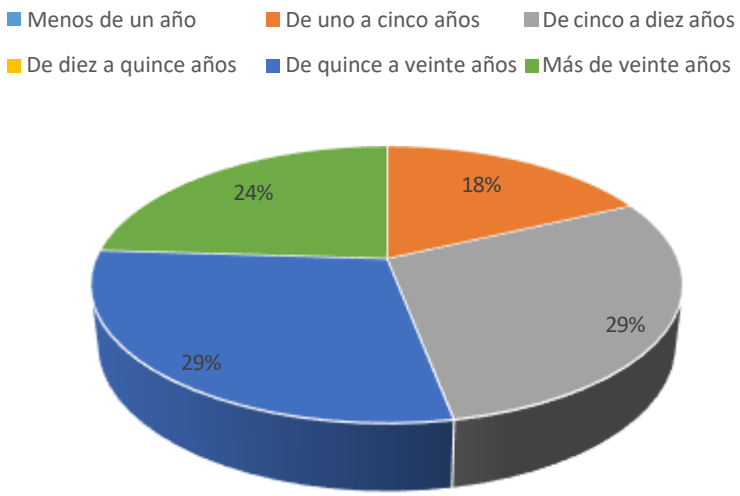
*Experiencia laboral*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| De uno a cinco años | 3 | 18% |
| De cinco a diez años | 5 | 29% |
| De quince a veinte años | 5 | 29% |
| Más de veinte años | 4 | 24% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 4**

*Experiencia laboral*




*Nota.* La figura muestra la experiencia laboral

En relación al tiempo que llevan vinculados a la Institución y la experiencia aboral que poseen se debe decir que el 29% tienen de cinco a veinte años de servicio a la comunidad, de otra parte, el 24% más de 20 años siendo las unidades que estan en el proceso de pensionarse y el 18% de 1 a 5 años, quienes son los bomberos que han ingreso recientemente, se debe decir, que todas las personas que se dedican a la labor bomberil, cuentan con la capacitación para atender las emergencias que se puedan presentar en la población.

De otra parte, se cuenta con experiencia laboral la cual no solo enriquece a los empleados, sino que también fortalece a la empresa en múltiples aspectos, desde la productividad y la resolución de problemas hasta la confianza y la credibilidad, fomentando un entorno donde se valore y se aproveche la experiencia siendo clave para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

**Tabla 6**

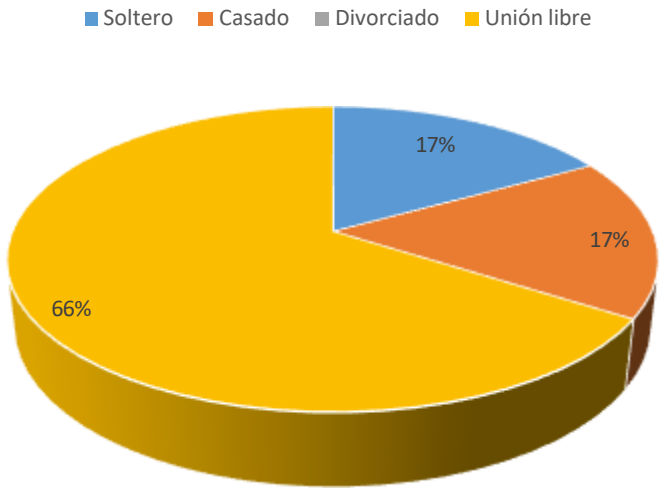
*Estado civil*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Soltero | 3 | 17% |
| Casado | 3 | 17% |
| Unión libre | 11 | 66% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 5**

*Estado civil*




*Nota.* La figura muestra el estado civil

Según el Decreto 1260 de 1970, el estado civil se refiere a la situación personal de un individuo en relación con el matrimonio, la unión de hecho o la soltería. Es una categoría legal que tiene implicaciones en varios aspectos de la vida, incluyendo derechos, obligaciones y beneficios en áreas como la ley, los impuestos, la seguridad social y la propiedad (Congreso de Colombia, 2022).

Teniendo en cuenta el concepto de estado civil, los encuestados afirman que el 66% de las personas encuestadas tienen en la actualidad una pareja, es decir tienen una unión de hecho, de otra parte, el 17% son solteros o casados.

**Tabla 7**

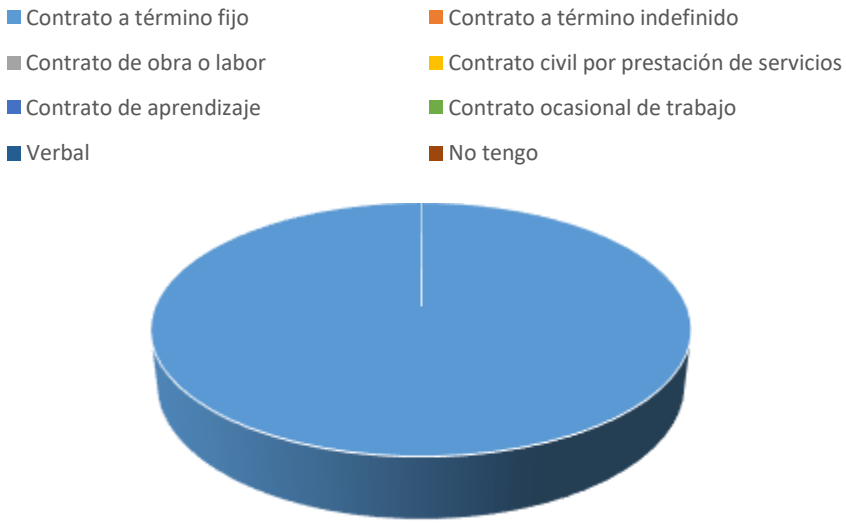
*Tipo de contrato*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Contrato a término fijo | 17 | 100% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 6**

*Tipo de contrato*




*Nota.* La figura muestra el tipo de contrato

El tipo de contrato laboral es crucial para la estabilidad de los empleados, ya que afecta su seguridad en el empleo, acceso a beneficios, derechos laborales, desarrollo profesional, motivación y planificación financiera. Garantizar contratos estables y justos no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña el 100% de los contratos realizados se hacen a término fijo, teniendo el mismo ventajas para los empleados como los beneficios laborales, flexibilidad y control de costos. De igual forma es una modalidad útil para gestionar necesidades específicas y temporales en el entorno laboral y puede contribuir al desarrollo profesional y a la eficiencia operativa.

**Tabla 8**

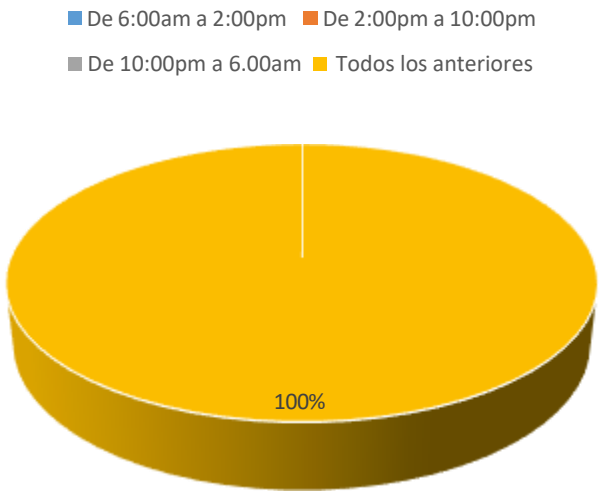
*Horario de trabajo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Todos los anteriores | 17 | 100% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 7**

*Horario de trabajo*




*Nota.* La figura muestra el horario de trabajo

En Colombia, la jornada laboral máxima legal es de 46 horas semanales, desde el 15 de julio de 2024 hasta el 14 de julio de 2025. Esta reducción es parte de un proceso gradual que se inició con la Ley 2101 de 2021. De igual forma, la jornada laboral puede distribuirse en máximo seis días a la semana, con un día de descanso. Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que las unidades bomberiles en la ciudad de Ocaña, cumplen jornadas laborales de 8 horas diarias, con rotación cada semana, es decir que la brigada número uno cumple el turno de 6:00am a 2:00pm, en la semana siguiente de 2:00pm a 10:00pm y en la tercera semana de 10:00pm a 6:00am.

**Tabla 9**

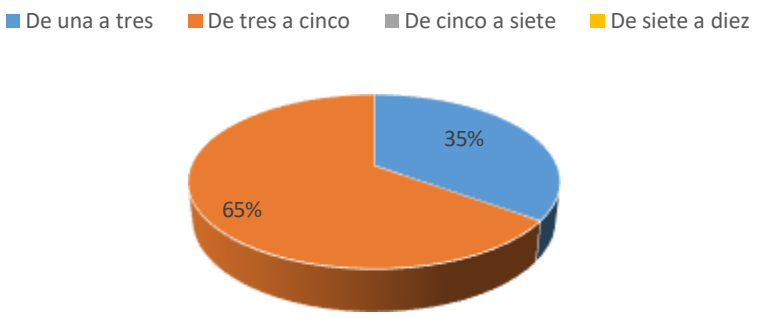
*Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| De una a tres | 6 | 35% |
| De tres a cinco | 11 | 65% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 8**

*Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar*




*Nota.* La figura muestra la cantidad de personas que conforman el núcleo familiar

En cuanto a la composición familiar de los hogares de las personas encuestadas se debe decir que el 65% tienen de tres a cinco integrantes, mientras que el 35% de los núcleos familiares estan compuestos por una a tres personas, con lo que se evidencia que las familias poseen pocos integrantes en su mayoría.

**Diagnóstico.** Las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña son cruciales para garantizar la seguridad y eficiencia en la prestación de sus servicios, ya que la mayoría de empleados a menudo enfrentan desafíos relacionados con la remuneración y beneficios como la falta de dotación para equipos esenciales afectando la moral y la capacidad de los bomberos para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

De otra parte, aunque los bomberos cumplen turnos diarios de ocho horas, deben estar disponibles de forma permanente para responder a cualquier emergencia, lo que ocasiona que el trabajo sea exigente y, por lo tanto, debería ser reconocido y compensado adecuada para evitar la fatiga y el agotamiento. De igual forma, se debe decir que la disponibilidad de equipos adecuados, como uniformes, trajes especiales para incendios y botas, es esencial para la seguridad de los bomberos, la falta de estos, puede poner en riesgo la vida de los bomberos y reducir su capacidad para responder a emergencias de manera efectiva.

En cuanto a la capacitación es esencial que se haga de forma continua y el desarrollo profesional es fundamental para mantener altos estándares de servicio y responder adecuadamente a diferentes tipos de emergencias. Por lo tanto, las condiciones laborales actuales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña son vitales para asegurar que las

unidades puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente. La remuneración adecuada, la disponibilidad de equipos esenciales y la formación continua son aspectos clave que deben ser considerados para apoyar a estos valientes hombres y mujeres en la ciudad de Ocaña.

## 4.2 Factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña

La comunicación es fundamental para asegurar un ambiente organizacional saludable y productivo. Al promover la transparencia, la colaboración, la moral y la eficiencia, una comunicación efectiva ayuda a crear una cultura organizacional positiva que beneficia tanto a los empleados como a la entidad en su conjunto.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el ánimo de establecer los factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, se aplicó una encuesta con preguntas relacionadas con la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, satisfacción y bienestar.

**Tabla 10**

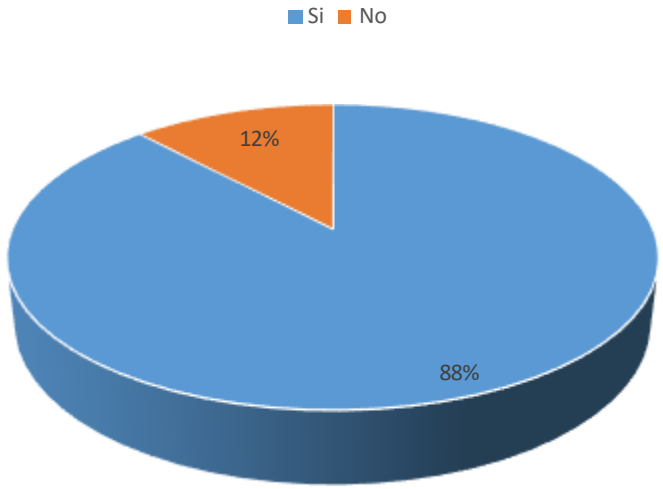
*Claridad y efectividad en las comunicaciones de la organización*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 15 | 88% |
| No | 2 | 12% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 9**

*Claridad y efectividad en la comunicación en la organización*




*Nota.* La figura muestra la claridad y efectividad en la comunicación en la organización

Según la encuesta aplicada el 88% de las unidades bomberiles afirman que existe claridad y efectividad en la comunicación dadas en la organización, mientras que el 12% dicen que no existe asertividad en las mismas, con lo anterior se puede deducir que una pequeña cantidad de personas afirman que muchos jefes desconocen que son fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier organización la buena comunicación, ya que estas no solo mejoran la coordinación y colaboración interna, sino que también contribuyen a crear un ambiente de trabajo positivo, facilitar la toma de decisiones, aumentar la motivación y compromiso de los empleados, reducir conflictos, promover la innovación y fortalecer la imagen de la organización.

**Tabla 11**

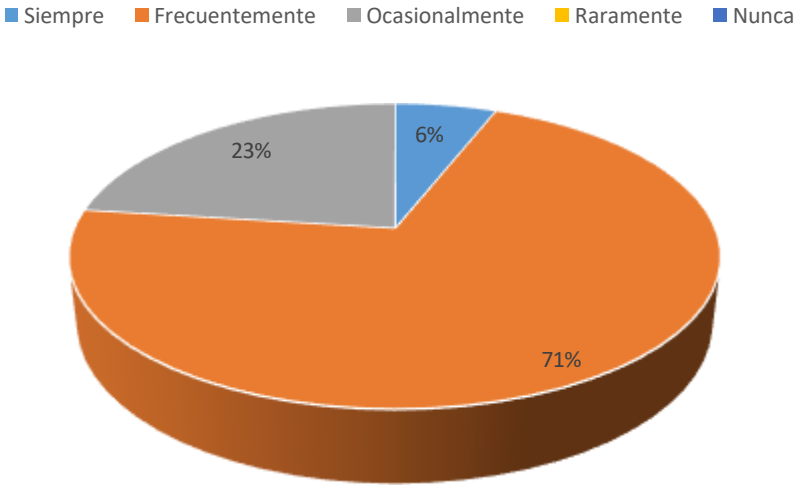
*Información necesaria para realizar las funciones de forma adecuada*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Siempre | 1 | 6% |
| Frecuentemente | 12 | 71% |
| Ocasionalmente | 4 | 23% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 10**

*Información necesaria para realizar las funciones de forma adecuada*




*Nota.* La figura muestra la información necesaria para realizar las funciones de forma adecuada

El 71% de las personas encuestadas afirman que se recibe de forma frecuente la información necesaria para realizar las funciones dentro de la entidad, mientras que el 23% dicen que ocasionalmente y el 6%, siempre, con lo que se puede decir que se evidencia fallas en las comunicaciones internas, ya que lo ideal es que el 100% de los empleados recibieran de forma adecuada la información y así cumplir las funciones de óptimamente.

**Tabla 12**

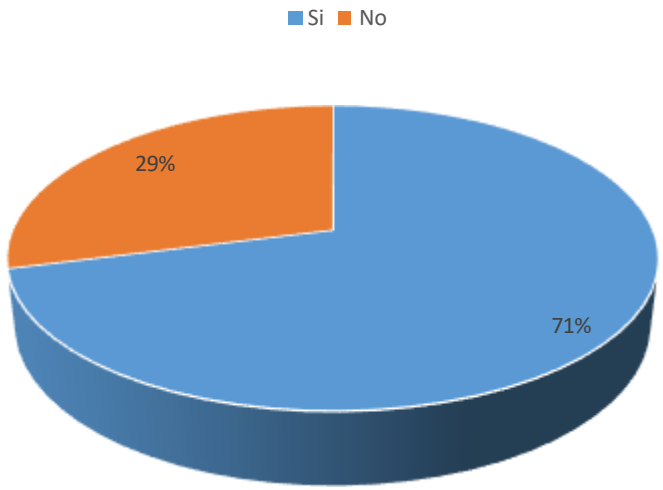
*Libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 12 | 71% |
| No | 5 | 29% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 11**

*Libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo*




*Nota.* La figura muestra la libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo

En cuanto a la libertad para expresar tus ideas y opiniones en el lugar de trabajo, se debe decir que el 71% de los encuestados dicen que poseen tal autonomía, de otra parte, el 29% afirman que en muchas ocasiones no se las ha tenido en cuenta las opiniones o no son escuchados

**Tabla 13**

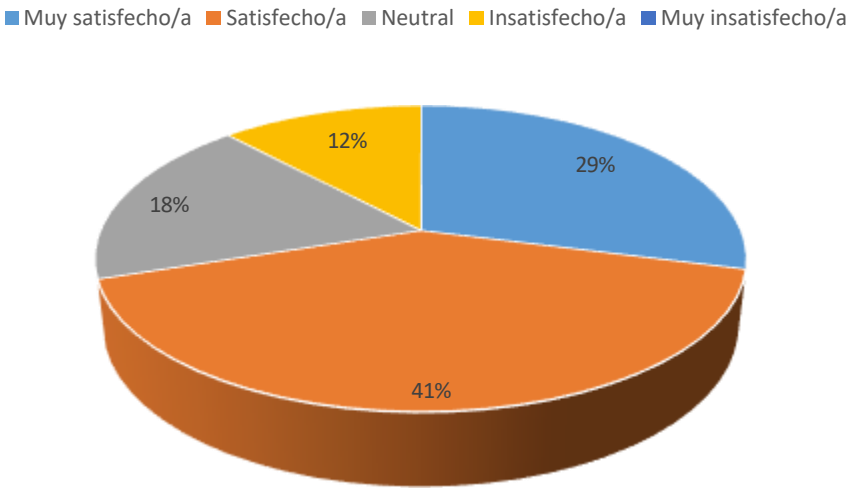
*Satisfacción con el trabajo desarrollado en el Cuerpo de Bomberos*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Muy satisfecho/a | 5 | 29% |
| Satisfecho/a | 7 | 41% |
| Neutral | 3 | 18% |
| Insatisfecho/a | 2 | 12% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 12**

*Satisfacción con el trabajo desarrollado en el Cuerpo de Bomberos*




*Nota.* La figura muestra la satisfacción con el trabajo desarrollado en el Cuerpo de Bomberos

El 41% de las personas encuestadas dicen que se sienten satisfechos con el trabajo desarrollado en la institución, el 29% muy satisfechos, el 18% son neutrales y el 12% insatisfechos, con este último porcentaje se puede decir que existen empleados inconformes los cuales no comentan sus motivos por miedo a ser despedidos.

**Tabla 14**

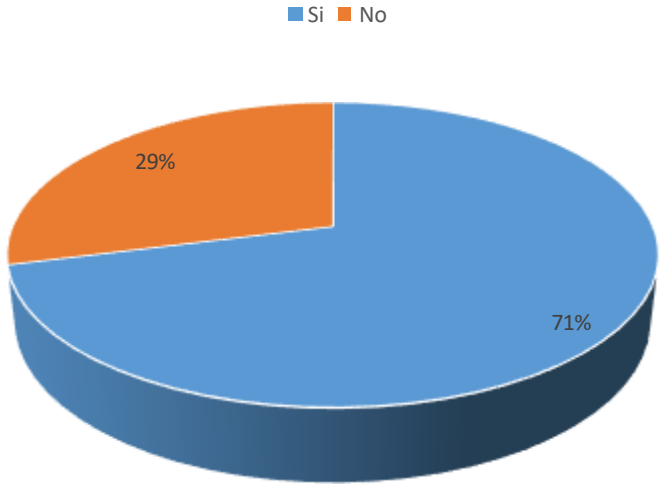
*Los superiores inspiran confianza y liderazgo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 12 | 71% |
| No | 5 | 29% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 13**

*Los superiores inspiran confianza y liderazgo*




*Nota.* La figura muestra que los superiores inspiran confianza y liderazgo

Según las encuestadas aplicadas se puede afirmar que el 71% de los empleados dicen que los superiores inspiran confianza y liderazgo, de igual forma, el 29% consideran que no poseen un buen liderazgo en las funciones desarrolladas en la institución.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que inspirar confianza y ejercer un liderazgo eficaz son aspectos cruciales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Estos

elementos no solo mejoran la colaboración, la retención de talento y la innovación, sino que también fortalecen la moral y el compromiso de los empleados. Al cultivar un entorno de confianza y liderar con visión y empatía, las organizaciones pueden crear una cultura sólida y resiliente que promueva el crecimiento y la excelencia.

**Tabla 15**

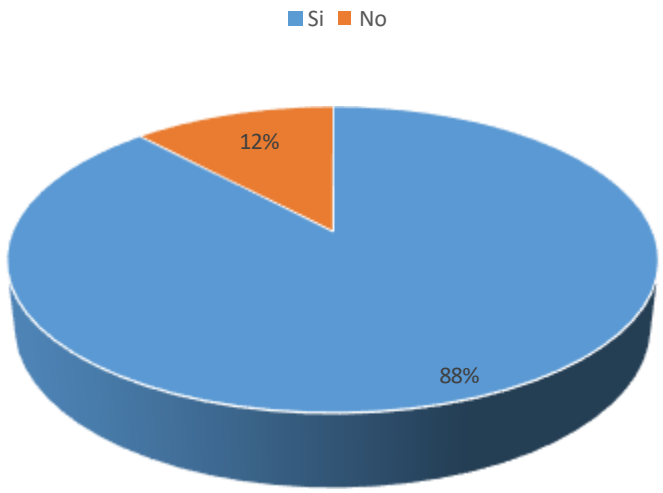
*Apoyo y orientación adecuada de los superiores*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 15 | 88% |
| No | 2 | 12% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 14**

*Apoyo y orientación adecuada de los superiores*




*Nota.* La figura muestra el apoyo y orientación adecuada de los superiores

El 88% de los empleados encuestados afirman que el apoyo y orientación dada por los superiores es adecuada, de otra parte, el 12% dicen que no sienten el apoyo suficiente para la realización de las actividades diarias.

**Tabla 16**

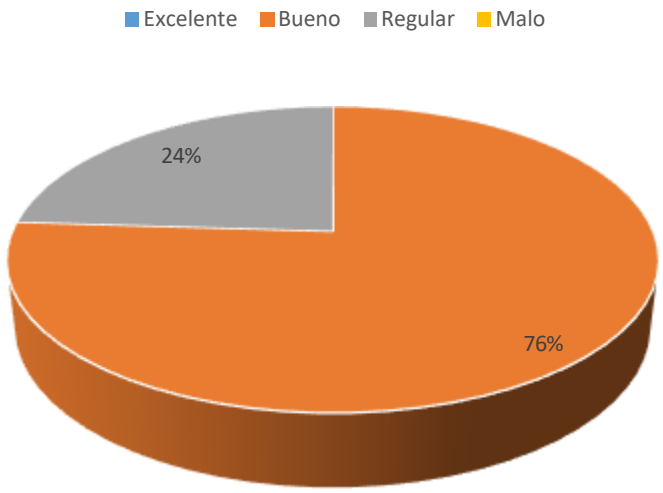
*Ambiente de trabajo en general*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Bueno | 13 | 76% |
| Regular | 4 | 24% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 15**

*Ambiente de trabajo en general*




*Nota.* La figura muestra el ambiente de trabajo en general

De las personas encuestadas el 76% afirman que el ambiente de trabajo en general es bueno, mientras que el 24% dicen que es regular, con lo que se puede asegurar que la totalidad

de los empleados no se encuentran conformes con el clima organizacional y ambiente laboral que se vive a diario en la organización.

**Tabla 17**

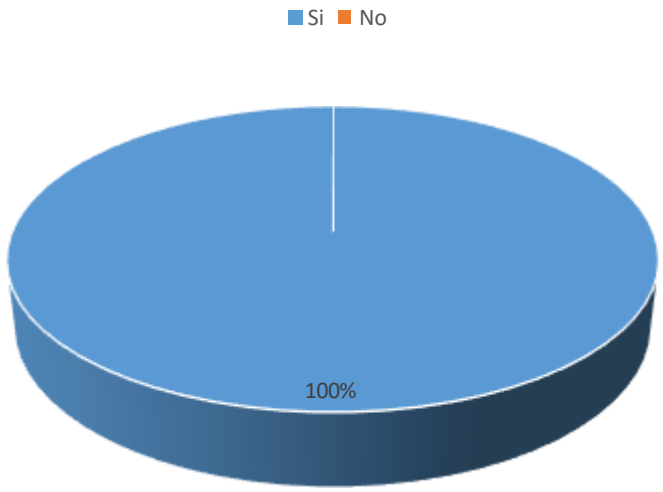
*La carga de trabajo está bien distribuida*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 16**

*La carga de trabajo está bien distribuida*




*Nota.* La figura muestra que la carga de trabajo está bien distribuida

La totalidad de las personas encuestadas dicen que la carga laboral está bien distribuida, teniendo en cuenta que esta distribución es esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable, productivo y motivador. Al asignar tareas de manera equitativa y acorde a las habilidades y capacidades de los empleados, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia,

reducir el estrés, aumentar la moral, fomentar el desarrollo de habilidades y facilitar la colaboración. En última instancia, esto contribuye al éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

**Tabla 18**

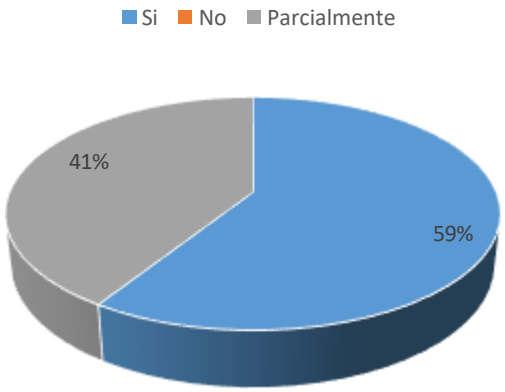
*Pertinencia de los equipos y recursos para trabajar de forma segura y eficiente*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 10 | 59% |
| Parcialmente | 7 | 41% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 17**

*Pertinencia de los equipos y recursos para trabajar de forma segura y eficiente*




*Nota.* La figura muestra la pertinencia de los equipos y recursos para trabajar de forma segura y eficiente

El 59% de los encuestados afirma que los equipos y recursos que tienen son suficientes para realizar las labores diarias, mientras que el 41% dicen parcialmente, ya que las actividades que se realizan a diario son muy complicadas y se pone en peligro la vida de las personas, por lo

tanto, se considera que hace falta más equipos y tecnificación para realizar la labor de forma óptima.

**Tabla 19**

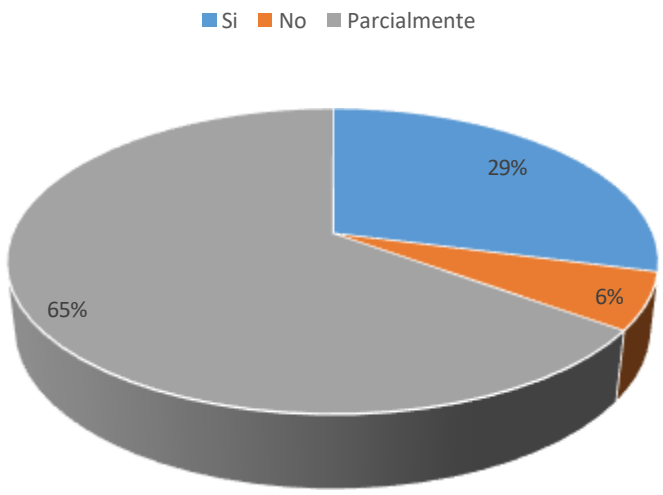
*Existencia de un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 5 | 29% |
| No | 1 | 6% |
| Parcialmente | 11 | 65% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 18**

*Existencia de un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal*




*Nota.* La figura muestra la existencia de un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal

Al aplicar la encuesta se pudo evidenciar que el 65% de los empleados encuestados mencionan que el compañerismo y apoyo entre el personal, se vive de forma parcial, de otra parte, el 29% dicen tener muy buenas relaciones con los compañeros y el 6% consideran que el ambiente laboral es muy malo.

**Tabla 20**

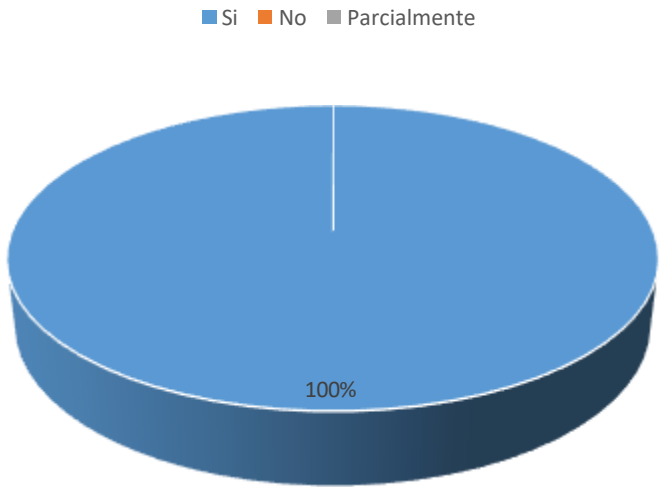
*Colaboración del equipo para alcanzar los objetivos comunes*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 19**

*Colaboración del equipo para alcanzar los objetivos comunes*




*Nota.* La figura muestra la colaboración del equipo para alcanzar los objetivos comunes

El 100% de las personas encuestadas afirman que se tiene una muy buena colaboración con el equipo de trabajo, ya que la labor que se realiza es de alto riesgo y es necesaria la ayuda mutua para sacar adelante el objetivo propuesto en cada una de las emergencias.

**Tabla 21**

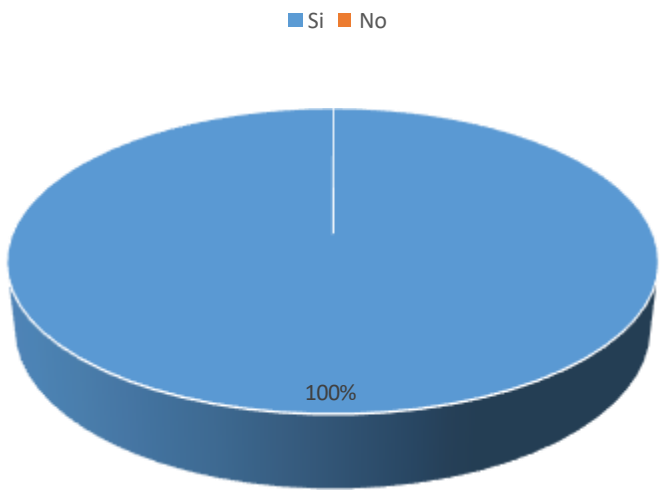
*Promoción de ambientes de respeto y colaboración*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 20**

*Promoción de ambientes de respeto y colaboración*




*Nota.* La figura muestra la promoción de ambientes de respeto y colaboración

En cuanto a la promoción de ambientes de respeto y colaboración, la totalidad de los empleados dicen que desde el trabajo que se viene realizando con el encargado de salud y

seguridad en el trabajo, se les han dado charlas por parte de psicólogos donde les motivan a realizar las actividades diarias en ambientes favorables y con una sana convivencia.

**Tabla 22**

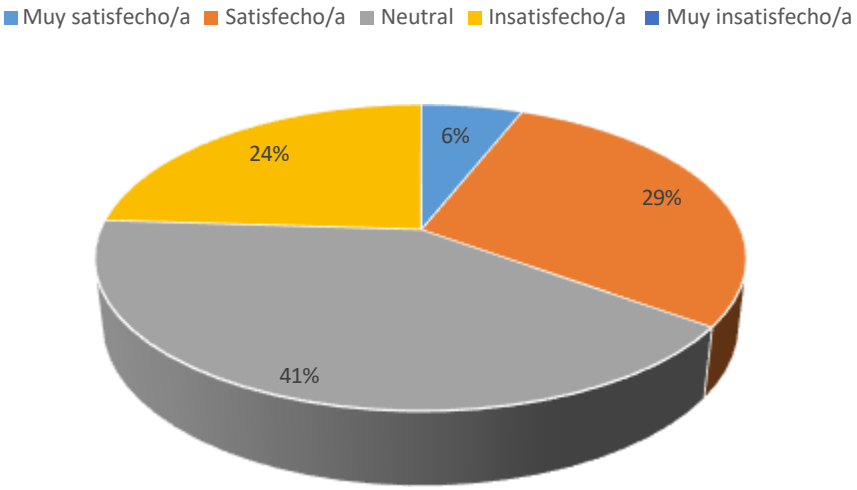
*Satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Muy satisfecho/a | 1 | 6% |
| Satisfecho/a | 5 | 29% |
| Neutral | 7 | 41% |
| Insatisfecho/a | 4 | 24% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 21**

*Satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo*




*Nota.* La figura muestra la satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo

En cuanto a la satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo se debe decir que el 41% son neutrales al respecto, por lo tanto, decidieron no opinar, mientras que el 29%

estan satisfechos, el 24% insatisfechos ya que consideran que la ubicación de la entidad no es la ideal, ya que, en algunas oportunidades que ha llovido se inunda gran parte de la infraestructura, y de otra parte, a la hora de salir los vehículos de emergencia se dificulta por estar ubicados en la avenida, aunque el 6% estan muy satisfechos o les es indiferentes donde estén realizando las labores diarias.

**Tabla 23**

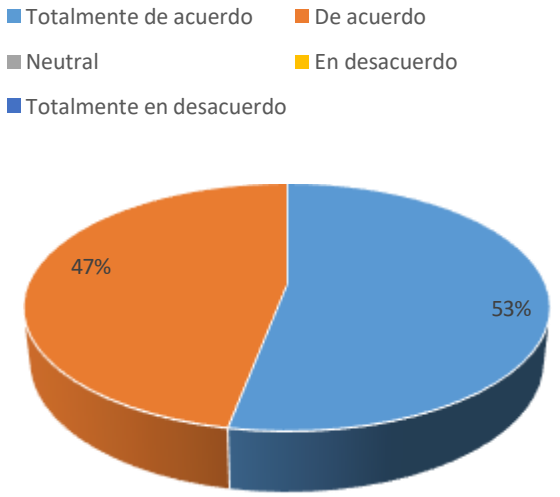
*Contribución positiva del trabajo diario al desarrollo personal*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 53% |
| De acuerdo | 8 | 47% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 22**

*Contribución positiva del trabajo diario al desarrollo personal*




*Nota.* La figura muestra la contribución positiva del trabajo diario al desarrollo personal

El 53% de las personas encuestadas estan totalmente de acuerdo en que la labor que realizan a diario contribuyen positivamente al desarrollo personal, ya que la entidad se ha convertido en fuente de empleo y esto ha mejorado la calidad de vida de los colaboradores, de igual forma, el 47% está de acuerdo con esta afirmación.

**Tabla 24**

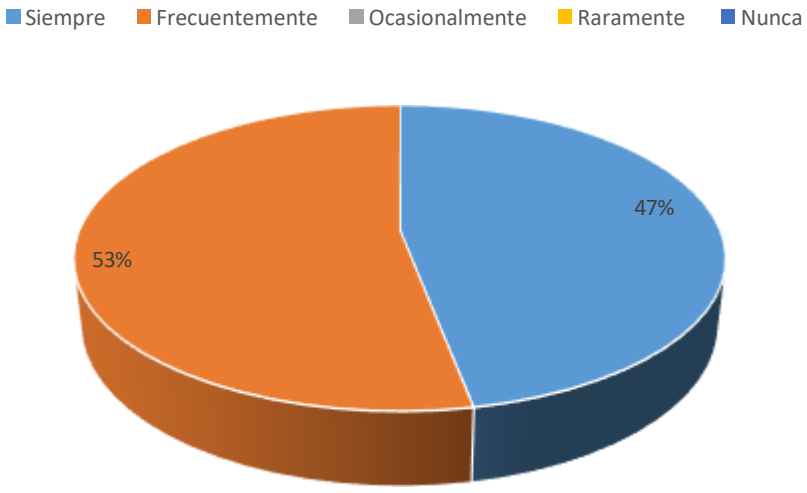
*Promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Siempre | 8 | 47% |
| Frecuentemente | 9 | 53% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 23**

*Promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal*




*Nota.* La figura muestra la promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal

Como se ha mencionado en la entidad se cuenta con un encargado se salud y seguridad en el trabajo, quien por medio de sus actividades grupales promociona el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, por lo que el 53% de los encuestados dicen que procuran frecuentemente cumplir con dichas recomendaciones y el 47% siempre lo hacen.

**Tabla 25**

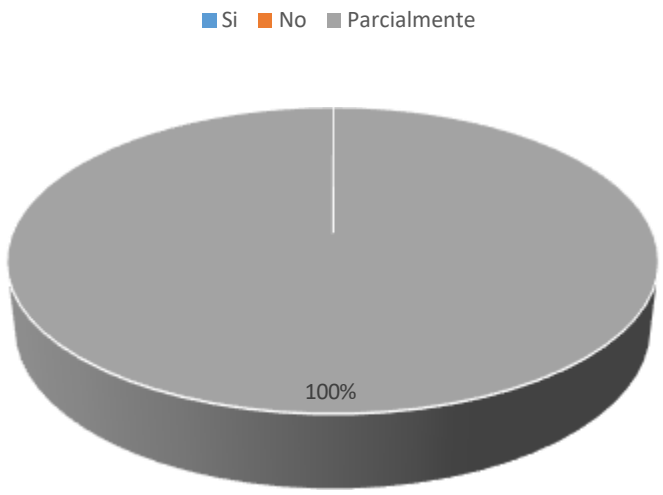
*Acceso a recursos y herramientas para cuidar la salud emocional en el trabajo*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Parcialmente | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 24**

*Acceso a recursos y herramientas para cuidar la salud emocional en el trabajo*




*Nota.* La figura muestra el acceso a recursos y herramientas para cuidar la salud emocional en el trabajo

El 100% de los empleados encuestados dicen que cuenta con elementos de protección personal reglamentarios para desarrollar las actividades en la entidad, pero falta modernizarlos y adquirir nuevos que les protejan a un más la integridad física y emocional.

**Tabla 26**

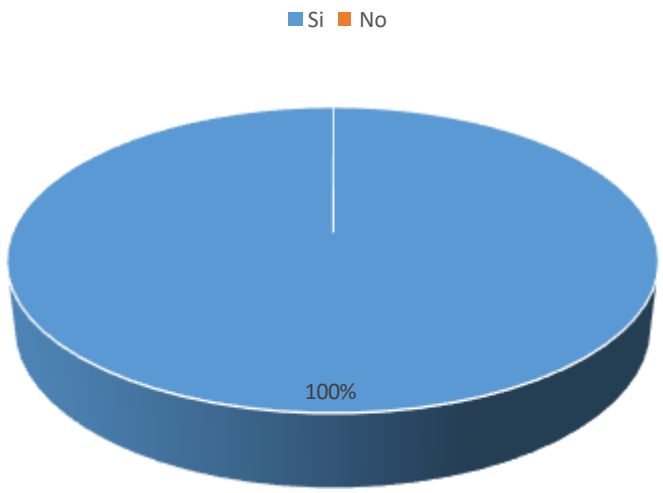
*Acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 25**

*Acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional*




*Nota.* La figura muestra el acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional

La totalidad de los empleados afirman que en la entidad tienen programas de bienestar laboral, como es juegos de banquitas y microfútbol, lo que consideran que fortalece las relaciones laborales e interpersonales.

**Tabla 27**

*Factores que influyen positivamente en el clima organizacional*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Comunicación | 5 | 29% |
| Liderazgo | 3 | 17% |
| Motivación | 2 | 12% |
| Empoderamiento | 1 | 6% |
| Compromiso | 2 | 12% |
| Trabajo en equipo | 2 | 12% |
| Clima organizacional | 2 | 12% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 26**

*Factores que influyen positivamente en el clima organizacional*




*Nota.* La figura muestra los factores que influyen positivamente en el clima organizacional

Según la importancia de los factores que influyen positivamente en el clima organizacional, se puede decir que la comunicación es fundamental para el buen desempeño de las actividades en la empresa, de igual forma, el 17% dicen que el liderazgo es esencial, como

también el 12% reconocen que la motivación, el compromiso, el trabajo en equipo y el clima organizacional, son elementos muy importantes para el adecuado clima organizacional y ambiente laboral favorable para los empleados.

Teniendo en cuenta la investigación realizada se debe decir que la comunicación, es un pilar fundamental que influye en todos los aspectos del clima organizacional. Una comunicación clara, abierta y efectiva puede mejorar la transparencia, la confianza, la resolución de conflictos, la motivación, la cohesión del equipo, la capacidad de adaptación, la innovación y el bienestar emocional de los empleados.

El liderazgo en el ambiente laboral es esencial para crear un entorno productivo, innovador y armonioso. Un liderazgo efectivo no solo impulsa el rendimiento y el crecimiento de la organización, sino que también mejora la satisfacción y el desarrollo personal de los empleados. Invertir en el desarrollo de líderes fuertes y capaces es una estrategia clave para cualquier organización que desee prosperar en el competitivo mundo laboral actual.

El trabajo en equipo y las relaciones interpersonales son fundamentales para el éxito de cualquier organización. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y mantener relaciones saludables y respetuosas mejora la productividad, la innovación, la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados. Invertir en el desarrollo de estos aspectos es clave para construir un entorno laboral positivo y exitoso.

La satisfacción y el bienestar en el ambiente laboral son fundamentales para crear un entorno de trabajo saludable, productivo y armonioso. Invertir en estos aspectos no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye al éxito y la competitividad de la organización en su conjunto. Promover un ambiente de trabajo positivo y cuidadoso es una estrategia clave para cualquier empresa que desee prosperar en el mundo laboral actual.

Todos los anteriores son factores que influyen en el clima laboral y aunque en la entidad el cien por ciento de los empleados no estan conformes con las condiciones brindadas en la misma, se debe decir que la mayoría consideran que se tiene un ambiente adecuado evidenciado en la pertinencia de las ordenes que se reciben por parte de los superiores.

### 4.3 Estrategias para el mejoramiento del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña

En el desarrollo del tercer objetivo se cuestionó a los empleados sobre las estrategias que se deben implementar en la entidad con el fin de conservar y mejorar las condiciones y ambiente laboral.

**Tabla 28**

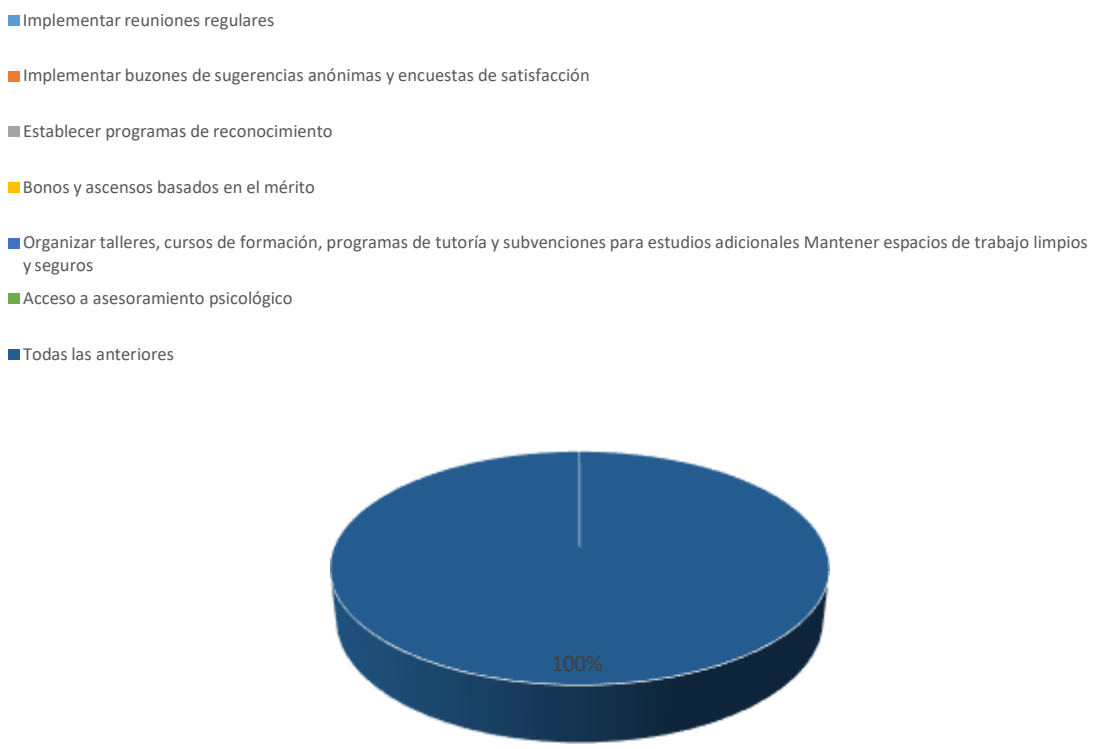
*Estrategias para implementar*

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Todas las anteriores | 17 | 100% |
| TOTAL | 17 | 100% |

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada

**Figura 27**

*Estrategias para implementar*




*Nota.* La figura muestra las estrategias a implementar

Según la encuesta aplicada a los empleados dicen que se deben implementar en la institución todas las estrategias mencionadas, ya que cada una contribuye al bienestar y buen clima laboral en la entidad de socorro.

Teniendo en cuenta la encuesta aplicada y los factores que intervienen en el buen clima organizacional se proponen las siguientes estrategias.

**Tabla 29**

*Estrategias*

| FACTORES | OBJETIVOS | ACTIVIDADES | META | INDICADOR | RESPONSIBLE |
|---|---|---|---|---|---|
| Comunicación | Fortalecer la comunicación interna en la entidad de socorro para asegurar un flujo de información claro, efectivo y bidireccional entre todos los niveles de la organización, con | *Utilizar plataformas de mensajería instantánea, como Slack o Microsoft Teams, para la | El 100% de los empleados | Total de comunicaciones<br>Total de empleados<br>X 100 | Jefe de brigadas y jefe de comunicaciones |

“Tabla 29” “Continuación”

| | | | |
|---|---|---|---|
| | el fin de mejorar la colaboración, la transparencia y el compromiso del personal, y así contribuir al logro de los objetivos organizacionales. | comunicación diaria.<br><br>*Crear un boletín interno digital que se distribuya regularmente con noticias y actualizaciones importantes.<br><br>*Fomentar reuniones breves diarias (stand-up meetings) para repasar las tareas | |

"Tabla 29" "Continuación"

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | del día y resolver dudas. | | | |
| Liderazgo | Fortalecer las competencias de liderazgo en todos los niveles de la organización, promoviendo la efectividad, inclusión y orientación a resultados, con el fin de inspirar y motivar a los equipos a mejorar el rendimiento organizacional y fomentar una cultura de colaboración y crecimiento continuo. | *Organizar talleres y seminarios sobre liderazgo efectivo, comunicación, resolución de conflictos y gestión de equipos.<br><br>*Fomentar la creación de grupos de discusión y redes de apoyo entre líderes. | 100% de la población vinculada de forma laboral y voluntarios | Total de empleados<br>Total de talleres X 100 | Personal externo psicologo |

"Tabla 29" "Continuación"

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | * Organizar talleres de sensibilización y capacitación en temas de inclusión y diversidad. | | | |
| Trabajo en equipo y relaciones interpersonales | Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y armonioso, mejorando el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre los empleados, con el fin de incrementar la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar general en la organización. | * Organizar eventos sociales como comidas, celebraciones de cumpleaños y días de campo para promover la convivencia. | 100% de la población vinculada de forma laboral y voluntarios | Total actividades<br>Total empleados x 100 | Jefe de salud y seguridad en el trabajo |

“Tabla 29” “Continuación”

| | | |
|---|---|---|
| | * Crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo ideas, opiniones y preocupaciones.<br><br>*Ofrecer talleres sobre comunicación asertiva, escucha activa y resolución de conflictos. | |

"Tabla 29" "Continuación"

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Satisfacción y bienestar | Aumentar la satisfacción y el bienestar de los empleados mediante la implementación de políticas y prácticas que promuevan un entorno de trabajo saludable, motivador y equilibrado, con el fin de mejorar la productividad, la retención del talento y el crecimiento organizacional. | *Ofrecer programas y recursos que apoyen la salud física y mental de los empleados.<br><br>*Crear premios y reconocimientos públicos para destacar el desempeño excepcional.<br><br>*Organizar cursos y talleres de | 100% de la población vinculada de forma laboral y voluntarios | Total de programas<br>Total de empleados<br>X 100 | Jefe de salud y seguridad en el trabajo |

“Tabla 29” “Continuación”

| | |
|---|---|
| | capacitación en habilidades técnicas y blandas. |

*Nota.* La tabla contiene las estrategias propuestas

La comunicación es fundamental para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, ya que mejora la eficiencia y efectividad en la ejecución de sus tareas. Según Contreras (2020), afirma que la comunicación es un proceso dinámico, cambiante e interminable que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes. El sujeto ha evolucionado y se ha integrado en diferentes grupos sociales, y la comunicación en sí misma -como proceso- y como herramienta indispensable de los intercambios humanos ha sufrido también transformaciones en todos sus ámbitos de estudio y desarrollo tecnológico.

En ese marco, el campo organizacional ha reflexionado sobre el uso eficaz de la comunicación tanto para el avance de los sectores productivos como laborales. Esta fusión entre comunicación y organización contribuye a la formulación de objetivos, la toma de decisiones y el establecimiento de rutas de acción, entre otras actividades que se ponen en juego en los ámbitos corporativos cada vez más complejos.

El contenido de lo que aquí se desarrolla es un recurso para aquellos que están interesados en conocer la historia de la comunicación organizacional en América Latina, con la innegable influencia de líneas de trabajo que exceden las fronteras continentales y han marcado, en determinados momentos, las pautas para la construcción de dicha área de estudios. Además, se busca contribuir a la comprensión de la comunicación en las organizaciones en el contexto actual; que se presenta cada vez más profesionalizada y atravesada por criterios éticos y estratégicos, y que, a diferencia de lo planteado en sus inicios, va más allá de los aspectos internos y administrativos relacionados con la productividad de las organizaciones (Contreras, 2020).

El liderazgo es muy importante en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, ya que un liderazgo efectivo no solo mejora la operatividad de la entidad, sino que también asegura un entorno de trabajo saludable y eficiente. Se debe considerar que el liderazgo es un instrumento clave en la dirección que incide directamente en el desarrollo de las actividades organizacionales, es un objeto del recurso humano, siendo un factor estratégico y una ventaja altamente competitiva en el mundo laboral. Así mismo, el liderazgo y la dirección forman un proceso, cada uno con funciones propias, pero a su vez son complementarios; por su parte la dirección, como su nombre lo indica dirige el factor humano, tecnológico y logístico, además, planifica, organiza, controla y lidera al interior de la organización, siendo este último el que hace la diferencia, es decir, a través de esta característica logran que los miembros de la organización contribuyan conscientemente y se encuentren orientados y/o motivados al logro de los objetivos organizacionales (Rozo, 2019).

El trabajo en equipo y las relaciones interpersonales son pilares fundamentales en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, ya que esto depende la eficiencia operativa, toma de decisiones, soporte emocional, fomento de la confianza y crecimiento Personal y Profesional. Esta característica es muy importante ya que en 1960 nace en las empresas la necesidad de desarrollar estrategias para formar agrupaciones de personas que poseen ciertas características que definen su forma de trabajar comenzó a perfilarse como una herramienta de alto valor administrativo

Esto gracias a la iniciativa de organizaciones empresariales pioneras que descubrieron el aprendizaje del trabajo en equipo como una de las estrategias a desarrollar, ya que este permite "la transformación de las aptitudes colectivas para el pensamiento y la comunicación, de modo que los grupos de personas puedan desarrollar una inteligencia y una capacidad mayor que la equivalente a la suma del talento individual de sus miembros (Ruiz, 2021).

La satisfacción y el bienestar de los miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña son cruciales para mantener un equipo motivado y eficiente, al igual que lograr una productividad, eficiencia, reducir el estrés, salud física y mental, ambiente de trabajo positivo, al igual que calidad en el servicio ofrecido a la comunidad.

De otra parte, el bienestar laboral tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta de cara a los usuarios, pues en la medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo.

Contar con un óptimo bienestar laboral trae una serie de beneficios:

Disminuye el estrés y el absentismo.

Los equipos de trabajo se sienten más motivados, por tanto, son más productivos.

Las capacidades del personal se ven aumentadas.

El talento humano deja de ser rotativo.

Mejora el ambiente laboral y las relaciones personales.

Conectar: aquí se tiene posibilidad de desarrollar conexiones sociales con otros, algo que produce bienestar en cada persona.

Mantenerse activo: se debe realizar actividades físicas de manera constante para lograr estar bien física y psicológicamente, pues la salud física mantiene una relación estrecha con la salud mental.

Seguir aprendiendo: este eje tiene que ver con la importancia que los seres humanos le dan a establecer desafíos, metas y retos en el ámbito laboral.

Tomar nota: se relaciona con la conciencia que se tiene frente al entorno, la curiosidad y la capacidad reflexiva con cada evento o situación al que se enfrenta la persona.

Dar: es uno de los puntos más importantes, ya que aportar a otra persona o a una comunidad, resulta en un sentimiento de satisfacción para quien lo efectúa (Rodriguez, 2021).

# Capítulo 5. Conclusiones

Realizar un diagnóstico de las condiciones laborales del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña es un paso esencial para mejorar la calidad de vida y el desempeño de estos valientes servidores públicos. A través de un análisis exhaustivo y detallado, se pueden identificar las fortalezas y áreas de mejora en aspectos clave como la infraestructura, recursos, capacitación, seguridad y bienestar del personal. Este diagnóstico no solo permitirá abordar de manera eficaz las necesidades y desafíos presentes, sino que también contribuirá a la implementación de estrategias que promuevan un ambiente de trabajo más seguro, equitativo y satisfactorio.

Identificar los factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña es un paso crucial para comprender y mejorar el ambiente laboral dentro de la institución. Este análisis permite reconocer las dinámicas internas que afectan la moral, la motivación y el rendimiento del personal, así como la calidad del servicio que prestan a la comunidad.

Proponer estrategias para el mejoramiento del clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña es una tarea crucial para asegurar un entorno de trabajo armonioso, productivo y motivador. Las estrategias deben centrarse en abordar los factores clave que afectan el clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el bienestar, la capacitación y el reconocimiento.

# Capítulo 6. Recomendaciones

Es necesario continuar con los diagnósticos de las condiciones laborales del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña siendo este un proceso esencial para identificar y abordar las necesidades del personal. Al seguir estas recomendaciones, se puede mejorar significativamente el ambiente laboral, la satisfacción y el rendimiento del equipo, lo cual es crucial para brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Se debe continuar con la identificación de los factores que influyen en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña siendo una tarea esencial para mejorar el ambiente laboral y la eficiencia del equipo de trabajo. Por lo tanto, se hacen estas recomendaciones muy respetuosamente, para obtener una comprensión profunda de los elementos que impactan el clima organizacional y desarrollar estrategias efectivas para promover un entorno de trabajo positivo, colaborativo y motivador.

Es recomendable implementar las estrategias propuestas ya que estas pueden transformar el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, promoviendo un ambiente de trabajo más positivo, motivador y colaborativo. Un buen clima organizacional no solo mejora el bienestar y la satisfacción del personal, sino que también aumenta la eficiencia y la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

## Referencias

Arano, R. (2018). *El origen del clima organizacional desde una perspectiva de las escuelas de la administración.* Veracruz: Universidad de Veracruz.

Campustraining. (22 de Diciembre de 2022). *¿Qué es el servicio comunitario?* Obtenido de https://www.campustraining.es/noticias/definicion-servicio-comunitario/.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Mc Graw Hill.

Consejeria presidencial para la juventud. (2021). *Voluntariado*. Obtenido de https://colombiajoven.gov.co/prensa/voluntariado.

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 70 de 2010.* Bogotá.

Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1383 de 2010.* Bogotá: Gaceta de la república.

Congreso de Colombia. (2019). *Decreto 410 de 1971.* Bogotá: Gaceta de la república.

Congreso de Colombia. (2021). *Constitución Política de Colombia.* Bogotá: Documentos nacionales.

Cruz, A. (agosto de 2016). Diseñar una Estrategia para la Mejora de Clima Organizacional de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A.E.S.P-Regional Ocaña. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1408/1/29607.pdf

Guevara, G. (2020). *Metodologías de investigación educativa.* Bogotá: Revista cientifica mundo de la investigación y el conocimiento.

Manzano, S., & Haro, Y. (Noviembre de 2016). Caracterización del Clima Organizacional en las Entidades Financieras de la Cuidad de Ocaña N.S. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1441/1/29642.pdf

Medina, A. (2022). *Evolución de la teoria administrativa una visión desde la psicologia organizacional.* Bogotá: Revista Cub Psicología.

Méndez, C. (2018). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

Ortega, C. (2022). *Qué es el clima organizacional*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/.

Ortega, J. (Junio de 2016). Diagnóstico del Clima Organizacional y Propuesta de Mejoramiento para el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de la Ciudad de Ocaña. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1373/1/29572.pdf

Padilla, S. (2022). *Ensayo sobre el Concepto de Comunidad.* Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2502/Ensayo%20sobre%20el%20Concepto%20de%20Comunidad.pdf?isAllowed=y&sequence=1.

Paredes, K. (2018). *Bomberos Voluntarios de Ocaña.* Ocaña: Revista documentada.

Peña, J. (2019). *Clima organizacional en empresas colombianas.* Bogotá: Universidad de la Sabana.

República de Colombia. (2012). *Constitución Politica de Colombia de 1991.* Bogotá: Norma.

República de Colombia. (2013). *Decreto 410 de 1971.* Bogotá: Littio.

Sambrano, M. (2015). *Propuesta de formación profesional basado en la teoría de clima organizacional de Likert.* Caracas: Evaluacion de la investigación.

Toro, F. (2010). Clima Organizacional una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana. Tomado de https://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Libro-deConsulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox. ... pdf

Westreicher, G. (1 de Mayo de 2020). *¿Que es ser un empleado?* Obtenido de https://symplificasupport.zendesk.com/hc/es/articles/360001544291--Qu%C3%A9-es-ser-un-empleado-trabajador-.

# Apéndice

**Apéndice A. Encuesta dirigida a los Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo. Analizar el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

**Caracterización**

**1. Edad**

De 18 a 25 años_____, De 25 a 35 años_____, De 35 a 45 años_____, De 45 a 55 años_____, Más de 55 años_____.

**2. Sexo**

Femenino____, Masculino_____.

**3. Nivel educativo**

Primaria_____, Bachiller_____. Profesional_____, Especialista_____, Magister_____, Doctorado_____.

**Experiencia laboral**

4. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado a la Institución?

Menos de un año____, De uno a cinco años____, De cinco a diez años_____, De diez a quince años_____, De quince a veinte años_____, Más de veinte años_____.

**5. Estado civil**

Soltero_____, Casado_____, Divorciado_____, Unión libre_____.

**6. Tipo de contrato**

Contrato a término fijo_____

Contrato a término indefinido_____

Contrato de obra o labor_____

Contrato civil por prestación de servicios_____

Contrato de aprendizaje_____

Contrato ocasional de trabajo_____

Verbal_____

No tengo_____

**7. ¿Cuál es su horario de trabajo?**

De 6:00am a 2:00pm___, De 2:00pm a 10:00pm____, de 10:00pm a 6.00am_____

**Composición familiar**

**8. ¿Cuántas personas conforman su núcleo familiar?**

De una a tres_____, De tres a cinco_____, De cinco a siete_____, De siete a diez_____.

**Comunicación**

**9. ¿Sientes que la comunicación en la organización es clara y efectiva?**

Si_____, No_____

**10 ¿Recibes la información necesaria para realizar tus funciones de forma adecuada?**

Siempre_____, Frecuentemente_____, Ocasionalmente_____, Raramente_____, Nunca_____

**11. ¿Consideras que puedes expresar tus ideas y opiniones libremente en tu lugar de trabajo?**

Si_____, No_____

**12. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo en el Cuerpo de Bomberos?**

Muy satisfecho/a_____, Satisfecho/a_____, Neutral_____, Insatisfecho/a_____, Muy insatisfecho/a_____.

**Liderazgo**

**13. ¿Sientes que tus superiores inspiran confianza y liderazgo?**

Si_____, No_____

**14. ¿Recibes apoyo y orientación adecuada de tus superiores?**

Si_____, No_____

**15. ¿Cómo calificas el ambiente de trabajo en general?**

Excelente_____, Bueno_____, Regular_____, Malo_____.

**16. ¿Sientes que la carga de trabajo está bien distribuida?**

Si _____, No_____.

**17. ¿Consideras que el equipo y los recursos disponibles son adecuados para realizar tu trabajo de manera segura y eficiente?**

Si_____, No_____, Parcialmente_____.

**Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales**

**18. ¿Sientes que existe un buen nivel de compañerismo y apoyo entre el personal?**

Si_____, No_____, Parcialmente_____.

**19. ¿Consideras que el equipo colabora eficazmente para alcanzar los objetivos comunes?**

Si_____, No_____, Parcialmente_____.

**20. ¿Los líderes promueven un ambiente de respeto y colaboración en el equipo?**

Si_____, No_____

**Satisfacción y Bienestar**

**21. ¿Estás satisfecho/a con las condiciones físicas de tu lugar de trabajo (espacio, seguridad, comodidad)?**

Muy satisfecho/a_____, Satisfecho/a_____, Neutral_____, Insatisfecho/a_____

Muy insatisfecho/a_____

**22. ¿Sientes que tu trabajo contribuye positivamente a tu desarrollo personal y profesional?**

Totalmente de acuerdo_____, De acuerdo_____, Neutral_____, En desacuerdo_____

Totalmente en desacuerdo_____.

**23. ¿Percibes que se promueve un equilibrio entre el trabajo y la vida personal?**

Siempre_____, Frecuentemente_____, Ocasionalmente_____, Raramente_____

Nunca_____

**24. ¿Consideras que tienes acceso a recursos y herramientas para cuidar de tu salud física y emocional en el trabajo?**

Si_____, No_____, Parcialmente_____.

**25. ¿Tienes acceso a programas de bienestar laboral o apoyo emocional en la institución?**

Si____, No_____

**26. ¿Qué factores consideras que influyen positivamente en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos?**

Comunicación____, Liderazgo____, Motivación____, Empoderamiento____, Compromiso____, Poder____, Trabajo en equipo____, Clima organizacional_____.

**27. De las siguientes estrategias ¿Cuáles considera que se deben implementar en la entidad?**

Implementar reuniones regulares_____, Implementar buzones de sugerencias anónimas y encuestas de satisfacción_____, Establecer programas de reconocimiento_____, Bonos y ascensos basados en el mérito_____, Organizar talleres, cursos de formación, programas de tutoría y subvenciones para estudios adicionales_____, Mantener espacios de trabajo limpios y seguros_____, Acceso a asesoramiento psicológico_____.