



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA COMERCIAL

**ESTUDIO DE CORRELACIONES DE DIMENSIONES ORGANIZACIONALES
EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE COPIAPÓ**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de
Ingeniero Comercial.

Profesor guía: José Luis Silva Munar.

Cristina Antonieta Aguilar Ireland
Cristian Javier Mardones Carvajal
Copiapó, Chile 2021

DEDICATORIA

Se dedica esta tesis de pregrado a todos los que brindan servicios en apoyo a la comunidad, en especial a los Bomberos Voluntarios que muchas veces arriesgan su vida por salvar a los demás.

AGRADECIMIENTOS

Parto agradeciendo a mi familia la cual es un pilar fundamental en todo mi desarrollo personal apoyando cada paso que doy. También, a mi profesor guía José Luis Silva Munar por creer en las ideas nuevas, trabajar e investigar la Felicidad Organizacional demostrando un interés por el bienestar de las personas, logrando que cumplan sus metas como lo hizo apoyándome en esta tesis.

Agradezco al Cuerpo de Bomberos de Copiapó por permitirnos realizar este estudio con sus voluntarios. De igual forma a cada uno de los oficiales y voluntarios que mostraron sus realidades e impresiones.

Por último, agradezco a mi compañero Cristian Mardones por formar un equipo de trabajo colaborativo y grato.

Cristina Aguilar Ireland

En primera instancia a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso.

A mi madre y abuela por confiar, por los valores y principios que me han inculcado.

Cristian Mardones Carvajal

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I.- Introducción	1
CAPÍTULO II. Marco Teórico	9
CAPÍTULO III. Metodología	44
CAPÍTULO IV. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.	47
CAPÍTULO V. Conclusiones.	74
BIBLIOGRAFÍA	77

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.- Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	6
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos específicos	7
1.3 Alcances y limitaciones	7
1.3.1 Alcance	7
1.3.2 Limitaciones	8
CAPÍTULO II. Marco Teórico	9
2.1 Felicidad Organizacional	9
2.1.1 Felicidad	9
2.1.2 Definición de Felicidad Organizacional	12
2.1.2.1 Emociones positivas	14
2.1.2.2 Sentido.	16
2.1.2.3 Relaciones positivas	20
2.1.2.4 Desarrollo Personal	23
2.1.2.5 Compromiso	25
2.1.2.6 Logro	28
2.2 Clima Organizacional	30
2.2.1 Liderazgo	35
2.2.2 Motivación	37
2.3 Bomberos	39
CAPÍTULO III. Metodología	44
3.1 Tipo de Investigación.	44

3.2 Localización de la Investigación	44
3.3 Descripción de la Población	44
3.4 Métodos y Materiales Utilizados	45
3.4.1 Enfoque de la Investigación	45
3.4.2 Diseño	45
3.4.3 Alcance del Estudio	45
3.4.3.1 Exploratorio	45
3.4.3.2 Correlacional	46
3.4.4 Cuestionario	46
3.4.5 Selección de la Muestra	46
CAPÍTULO IV. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.	47
4.1 Recopilación de Datos.	47
4.1.1 Instrumento de Medición: Escalamiento de Likert	47
4.1.1.1 Codificación	47
4.1.2 Administración del Instrumento de Investigación	48
4.1.3. Estadística descriptiva.	48
4.1.3.1. Dimensiones Organizacionales.	48
4.1.3.2. Dimensiones de Felicidad Organizacional.	49
4.2 Composición de la Muestra	50
4.2.1 Desglose por Antigüedad	50
4.2.2 Desglose por Cargo	51
4.2.3 Desglose por sexo	51
4.2.4 Desglose por compañía	51
4.2.5 Confiabilidad del instrumento	52
4.2.6. Validez del instrumento	53

4.3. Principales resultados	53
4.3.1 Matriz de correlaciones	53
4.3.2 Gráficos de Dispersión	54
4.3.2.1. Liderazgo y Emociones Positivas	55
4.3.2.2. Motivación y Sentido	57
4.3.2.3. Clima Organizacional y Relaciones Personales	58
4.3.2.4. Liderazgo y Desarrollo Personal	59
4.3.2.5. Liderazgo y Compromiso	61
4.3.2.6. Liderazgo y Logro	63
4.3.3 Principales resultados por compañía	64
4.3.3.1 Primera Compañía	64
4.3.3.2 Segunda Compañía.	65
4.3.3.3 Tercera Compañía.	65
4.3.3.4 Cuarta Compañía.	66
4.3.3.5 Quinta Compañía.	66
4.3.3.6 Sexta Compañía.	67
4.3.3.7 Grafico general Compañías.	67
4.4. Propuestas de estrategia.	68
4.4.1. Mejoramiento de Liderazgo.	68
4.4.2. Permanencia	69
4.4.3. Acompañamiento Psicológico	70
4.4.3. Mejoramiento del Clima Organizacional	71
4.4.4 Presupuesto	73
CAPÍTULO V. Conclusiones.	74
BIBLIOGRAFÍA	77

ANEXOS	87
Anexo N°1 Encuesta de referencia.	87
Anexo N°2 Encuesta para trabajo de titulación.	90
Anexo N°3 Cotización Capacitación de Coaching.	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Emociones Positivas.	55
Gráfico 2. Coeficiente de Correlación Motivación y Sentido.	57
Gráfico 3. Coeficiente de Correlación Clima Org. y Relaciones Personales.	58
Gráfico 4. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Desarrollo Personal.	59
Gráfico 5. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Compromiso.	61
Gráfico 6. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Logro.	63
Gráfico 7. Correlaciones generales por compañías.	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores ponderados encuesta.	47
Tabla 2. Estadística Dimensiones Organizacional.	48
Tabla 3. Estadística Dimensiones Felicidad Organizacional.	49
Tabla 4. Desglose por antigüedad	50
Tabla 5. Desglose por cargo.	51
Tabla 6. Desglose por sexo.	51
Tabla 7. Desglose por compañía.	51
Tabla 8. Matriz de correlaciones generales	53
Tabla 9. Matriz de correlaciones Primera compañía.	64
Tabla 10. Matriz de correlaciones Segunda compañía.	65
Tabla 11. Matriz de correlación Tercera compañía.	65
Tabla 12. Matriz de correlaciones Cuarta compañía.	66
Tabla 13. Matriz de correlaciones Quinta compañía.	66
Tabla 14. Matriz de correlación Sexta compañía.	67
Tabla 15. Propuesta de presupuesto.	73

RESUMEN

La presente tesis ha tenido como objetivo principal correlacionar las dimensiones de Felicidad Organizacional con Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo, en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Esto para generar estrategias enfocadas en las dimensiones anteriormente mencionadas. La información que se ha obtenido de la institución se ha logrado a través de la aplicación de un instrumento de evaluación de clima organizacional, enfocado a la realidad del Cuerpo de Bomberos de Copiapó. El instrumento contaba con 27 afirmaciones aplicadas a 200 integrantes de la institución. Los resultados han demostrado una correlación positiva entre las dimensiones Organizacionales con las seis dimensiones de Felicidad Organizacional, logrando diseñar las estrategias respectivas. Estas estrategias, de ser consideradas podrían promover las actividades relacionadas con el engagement de la Institución. Se espera que el estudio realizado, entregue información útil que muestre la realidad de una institución con tanto prestigio nacional como lo es Bomberos de Chile.

Palabras clave: FELICIDAD ORGANIZACIONAL – LIDERAZGO – MOTIVACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL – BOMBEROS.

ABSTRACT

The main objective of this thesis has been to correlate the dimensions of Organizational Happiness with Organizational Climate, Motivation and Leadership, in the Copiapó Fire Department. This to generate strategies focused on the dimensions mentioned above. The information that has been obtained from the institution has been achieved through the application of an organizational climate evaluation instrument, focused on the reality of the Copiapó Fire Department. The instrument had 27 statements applied to 200 members of the institution. The results have shown a positive confirmation between the Organizational dimensions with the six dimensions of Organizational Happiness, managing to design the respective strategies. These strategies, if considered, could promote activities related to the Institution's commitment. It is expected that the study carried out will provide useful information that shows the reality of an institution with such national prestige as Firefighters of Chile.

Keywords: ORGANIZATIONAL HAPPINESS – LEADERSHIP – MOTIVATION – ORGANIZATIONAL CLIMATE – FIREFIGHTERS.

CAPÍTULO I.- Introducción

La felicidad es un tema que ha inquietado a la humanidad a lo largo de la historia. Muchos pensadores han considerado a la felicidad como el principal objetivo de la vida y se ha llegado a creer que es el único elemento que justifica, en última instancia, la existencia del ser humano.

La complejidad de la definición del concepto y los diversos factores que se asocian al hecho de ser feliz son asuntos de gran trascendencia, que han sido objeto de estudio en numerosas áreas del conocimiento.

En la tradición filosófica influenciada por Sócrates, Platón y Aristóteles, la felicidad se relaciona con las virtudes humanas. Tanto Platón como Aristóteles (2006), representaban a la felicidad en una ética de eudaimonía, esto quiere decir que la felicidad era el fin último de la vida humana, determinado por dos factores: uno intelectual, que correspondía al alma racional, y otro de perfección, que giraba en torno a la virtud. “Entonces, el logro de la virtud iba más allá de los placeres materiales; implicaba prudencia y buen funcionamiento como individuos dentro de la sociedad, y se conseguía fundamentalmente a través del bien común” (Carrillo et al., 2017).

Más adelante, la escuela hedonista vendría a contraponerse a la idea de la dualidad entre lo racional y lo virtuoso y determinaría que el elemento esencial por medio del cual se obtiene la felicidad es el placer (Espinoza, 2013).

Desde el campo de la ciencia en el terreno científico, el interés por el estudio de la felicidad ha sido relativamente tardío. A mediados del siglo XX se empezó a sistematizar un creciente interés por el análisis científico del bienestar (Domínguez y Ibarra, 2017).

Tales definiciones presentan a la felicidad desde una sola dimensión, sin embargo, hoy en día las investigaciones desarrolladas sobre el tema indican que este es un concepto

complejo y multidimensional, por lo que se han planteado diversas definiciones. Por ejemplo, como definición de felicidad se considera el grado en el que un individuo juzga la calidad global de su vida como un todo favorable (Carrillo et al., 2017). Por otra parte, también se considera este concepto como un componente afectivo que contempla aquellos sentimientos que se experimentan como placenteros y un componente cognitivo que se refiere al grado en el que los individuos perciben y evalúan el logro de sus aspiraciones (Carrillo et al., 2017).

Históricamente, la felicidad comenzó siendo un tema filosófico ligado a la pregunta de cuál era el supremo bien y cuáles eran los caminos más adecuados para su logro, luego pasó a ser considerado un tema sociológico ligado a la calidad de vida de las naciones (Castro, 2009).

Dutschke (2013), se refiere al concepto de felicidad desde la dimensión organizacional. La felicidad es una emoción natural en el ser humano. Su importancia en una organización es un tema recurrente hoy en día, debido a los recientes e importantes cambios en las economías y los mercados. El dinamismo de la producción requiere trabajadores y colaboradores positivos, cómodos y dispuestos al desarrollo.

El autor se refiere a la felicidad como un agente en el comportamiento organizacional. Afirma que la felicidad en una organización tiene su origen en una visión estratégica de los individuos que la integran, así, la felicidad organizacional se basa en la participación e interacción de los individuos y la organización (Dutschke, 2013). En todo nivel jerárquico, cada uno tiene una serie de fortalezas y trabaja en equipo por un objetivo en común, lo que genera una relación de compromiso afectivo con la organización.

El trabajador adopta una postura positiva frente a toda actividad productiva y de desarrollo. Además, los mismos autores recién mencionados refieren que en organizaciones felices, colaboradores y directores consideran el trabajo como una ocupación feliz. Por su parte, una organización feliz es aquella apreciada y respetada por

la comunidad que reconoce su contribución para la mejora de la calidad de vida (Dutschke, 2013).

El autor Fernández (2015) postula que la felicidad organizacional es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable.

Después de muchos años de investigaciones de diferentes autores, se ha llegado a cierto consenso respecto a que el clima organizacional expresa el grado de aprendizaje de los valores y hábitos de convivencia como respeto, solidaridad y paz; o por el contrario, puede expresar valores opuestos. Unos y otros son aprendidos en el hogar y en la escuela y reforzados en el ambiente laboral. Por consiguiente, un clima positivo en las organizaciones beneficia a cada persona que forma parte de él, al sistema organizacional y a la sociedad como un todo (Brito y Cáceres, 2010).

La felicidad es un concepto complejo que ha sido abordado desde distintas perspectivas: científica, filosófica, psicológica y económica. La perspectiva científica se caracteriza por ofrecer una definición operacional de la felicidad; ésta, aunque no comprende toda la complejidad que otras perspectivas consideran, sí permite su medición (De los Ríos, 2016).

Stuart Mill (1994) entiende por felicidad, el placer y la ausencia de dolor; por infelicidad, el dolor y la falta de placer. La finalidad de la vida humana no es otra que lograr la felicidad, es decir, conseguir los bienes que satisfacen nuestros deseos materiales y espirituales. El criterio utilitarista no lo constituye la mayor felicidad del propio agente, sino la mayor cantidad total de felicidad; no es, por lo tanto, un hedonismo egoísta sino un hedonismo universalista. Una vida feliz es aquella que cuenta con numerosos y duraderos momentos de elevado goce, con muchos y variados placeres, y con pocos y transitorios dolores; una vida feliz es aquella en la que predomina el activo sobre el pasivo, sin esperar de ella más de lo que puede dar.

En la vida cotidiana, cuando nos encontramos con una persona amiga, solemos preguntar ¿cómo estás? La respuesta, “estoy bien” no denota cabalmente que “está feliz”, no logra expresar el sentimiento de regocijo, experiencia placentera, de dicha o contentamiento que subjetivamente significa estar feliz. “Estar subjetivamente bien” o “bienestar subjetivo”, expresan el estado homeostático del sistema psicológico de la persona, refleja estabilidad y equilibrio psicofísico. Alarcón (2006) afirma que este estado es necesario para que haya felicidad, es un indicador de ella, un componente, pero no es la felicidad como un todo.

La investigación contemporánea sugiere que las circunstancias objetivas, las variables demográficas y los acontecimientos de la vida tienen menor grado de correlación con el concepto de felicidad que lo que nos dice que deberían ser la intuición o la experiencia cotidiana (Lyubomirsky et al., 2005).

Es conforme a esta problemática que se busca investigar variables organizacionales, analizándolas de forma interna en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Para acotar el estudio la variable que se identifica para analizar la organización es el Clima Organizacional y sus dimensiones de Liderazgo y Motivación, sumando a esto las seis dimensiones de Felicidad Organizacional para correlacionarlas con las anteriormente mencionadas.

El Clima está conformado por las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura), es decir, una amalgama de aspectos que interactúan entre sí y que construyen el significado inicial otorgado al Clima (Olaz, 2013).

Según lo anterior, un buen clima laboral podría ser un factor condicionante en la permanencia de los integrantes de una organización. En el caso específico de esta tesis

se analizarán las dimensiones organizacionales enfocadas en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

A modo general, cabe mencionar que Bomberos de Chile posee un 99% de aprobación de la comunidad en la reciente encuesta realizada por CADEM (Cadem, 2022). Particularmente, el Cuerpo de Bomberos de Copiapó fue fundado el 12 de julio de 1868 y hasta el día de hoy mantiene una continuidad de servicios gracias a seis compañías que lo conforman ubicadas en la comuna de Copiapó, Región de Atacama. Esta institución, al igual que toda organización, se ve diariamente enfrentada a desafíos para sostenerse en el tiempo.

El trabajo voluntario y desinteresado entregado por todos los integrantes del Cuerpo de Bomberos de Copiapó es la singular característica que ha inspirado a realizar el presente análisis, ya que se trata de una organización admirable y destacable por su labor social.

Desde el 2000 al 2021 existe un registro de 713 voluntarios. Del total, 392 voluntarios han sido dados de baja (significa la desvinculación de voluntarios de la institución por distintas razones), esto es, un 54,97% del total de voluntarios no continuó con sus funciones (Bomberos de Chile, 2020).

Las cifras mencionadas llaman la atención al momento de comprender la dinámica de movimiento organizacional de la institución a través de los años. A partir de esto será posible prever a futuro posibles deserciones de actuales voluntarios.

La institución de Bomberos de Chile pertenece al grupo de primera intervención en caso de emergencia. No solo se ocupan de incendios de casa habitación, además atienden emergencias tales como accidentes vehiculares, personas en diversas dificultades, catástrofes naturales y un sinnúmero de ayudas a la comunidad, sumando el importante factor de voluntariado. Por lo tanto, se hace imprescindible tomar en cuenta los factores de riesgo que enfrentan en su labor, así como el diseño de intervenciones de apoyo psicosocial adecuadas a sus necesidades (Céspedes, 2020).

Este referente a Bomberos de Chile permite identificar que su función posee factores importantes, que, si bien no se pueden alterar, como es el tema de atención a llamados, sí se puede influir en factores internos de la organización para mejorar las experiencias de los voluntarios y alargar su entrega de servicio desinteresado en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

1.1 Planteamiento del problema

La Gestión de la Felicidad Organizacional contribuye a mejorar la calidad de función y servicios de las organizaciones que la aplican, logrando que éstas mejoren su gestión y puedan entregar un servicio de calidad, además, por supuesto de que sus trabajadores, colaboradores e individuos se desarrollen en un ambiente grato, cómodo y amigable con el estado de salud tanto física como mental.

Según lo anterior se pretende correlacionar las dimensiones organizacionales, para buscar conclusiones que podrían ayudar a generar nuevas estrategias que como consecuencia, de ser aplicadas, podrían disminuir futuras deserciones de la institución aludida en este estudio.

El problema principal que se busca solucionar es la nula evidencia científica que existe en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó con respecto a estudios que aluden a temas organizacionales en los cuales se vean involucradas las dimensiones que se busca estudiar.

Esto despierta una necesidad orientada a conocer las posibles fortalezas y debilidades del Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Mediante el presente estudio, se intentará a través de la correlación de las dimensiones organizacionales conocer la situación actual, para poder generar conclusiones y estrategias y así generar herramientas de ayuda para los oficiales de esta institución que, si las aplican en sus tareas, podrían optimizar los

recursos en capacitación, experiencias y asistencia a emergencias, como efectos negativos de la principal problemática.

1.2 Objetivos

A continuación, se señalan objetivo general y objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo General

Correlacionar las dimensiones de Felicidad Organizacional con Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo, en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó, para generar estrategias enfocadas en las dimensiones anteriormente mencionadas.

1.2.2 Objetivos específicos

- Recopilar información científica referente a la temática de Felicidad Organizacional, Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo.
- Definir las dimensiones Organizacionales.
- Analizar los datos mediante coeficientes de correlación.
- Proponer estrategias producto del análisis de correlación, para identificar datos relevantes para la toma de decisiones.

1.3 Alcances y limitaciones

1.3.1 Alcance

La presente investigación considera los aspectos de conocimientos sobre Clima Organizacional, Motivación, Liderazgo y Felicidad Organizacional y sus respectivas dimensiones, enfocadas en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

1.3.2 Limitaciones

El presente estudio se limita a los Voluntarios que pertenecen actualmente al Cuerpo de Bomberos de Copiapó, el cual está conformado por las siguientes compañías:

- Primera Compañía “La Fraternidad”
- Segunda Compañía “Pompa Italia”
- Tercera Compañía “Abnegación y Sacrificio”
- Cuarta Compañía “Voluntad y Disciplina”
- Quinta Compañía “Vocación y Servicio”
- Sexta Compañía “Lealtad y Servicio”

No se considerará al personal rentado tales como cuarteros, secretaria y operadoras telefónicas.

CAPÍTULO II. Marco Teórico

2.1 Felicidad Organizacional

2.1.1 Felicidad

El enfoque principal de esta investigación se basa en el concepto de Felicidad Organizacional y sus diferentes dimensiones. Existe un universo de distintas conceptualizaciones por distintos autores, siendo todas correctas y mostrando distintos puntos de vista para lograr comprender la Felicidad Organizacional. Primero que todo se deberá definir el concepto de Felicidad.

En forma bastante general, la felicidad puede plantearse como rasgo o como estado de la conducta humana. Esto implicaría dos perspectivas o modos de abordar el tema: uno sería considerar la felicidad como un estado general que se consigue a través de estados parciales o situacionales de felicidad y el otro, sería considerarla como un sentimiento general que hace leer positivamente las diferentes situaciones o avatares de la vida (Cuadra y Florenzano, 2003).

Según Alarcón (2006), la felicidad es un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado. Un análisis de esta definición permite distinguir las siguientes propiedades de la conducta feliz:

- a) La felicidad es un sentimiento de satisfacción que vivencia una persona, y sólo ella, en su vida interior; el componente subjetivo individualiza la felicidad entre las personas.
- b) El hecho de ser un estado de la conducta alude a la estabilidad temporal de la felicidad, puede ser duradera, pero, a la vez, es perecible.
- c) La felicidad supone la posesión de un bien, se es feliz en tanto se posee el bien deseado, es el objeto anhelado el que hace la felicidad de una persona.

d) El bien o bienes que generan la felicidad son de naturaleza variada (materiales, éticos, estéticos, psicológicos, religiosos, sociales, entre otros.)

Volviendo al origen del concepto de felicidad de la antigüedad, la perspectiva filosófica nos dice que el hombre buscó la felicidad y se preocupó por saber dónde hallarla. Epicuro (341-270 a. C.) se contrapone al ideal del estado de felicidad como el efecto de obtener lo anhelado, más bien, afirma que es la ausencia de perturbación dada por la serena razón, que enjuicia los actos de modo sereno logrando la paz del alma (De los Ríos, 2016).

Entonces, desde el origen, el estudio del bienestar se fundamenta en dos grandes tradiciones. La primera es la hedónica, vinculada con la satisfacción vital, la felicidad y los sentimientos positivos. Esta orientación estudia primordialmente el bienestar subjetivo (Diener et al., 1985).

La segunda es la ética de la eudaimonía, que proviene de la explicación que da Aristóteles (2006) donde se considera que sólo podrá hallar la felicidad el hombre virtuoso, cuya voluntad tiene una disposición permanente hacia el bien, lo que se denomina virtud. Nos enseña que el hombre naturalmente tiende hacia las cosas placenteras, huyendo de las tristes y penosas, pero hay placeres que no son bienes, pues son reprochables, y el hombre que los prefiere es un corrupto que no podrá ser feliz.

En el ámbito de la economía, la teoría clásica dice que el bienestar económico se alcanza cuando el individuo registra mayores ingresos, por lo tanto, tendrá mayor poder adquisitivo y más felices serán. Por ello, es que el bienestar de una población se mide a través del famoso Producto Interno Bruto (PIB), del ingreso o del consumo de cada individuo. Por el contrario, cuando una persona es considerada económicamente pobre, es porque no tiene suficientes ingresos o compras, por ende, se la considera infeliz (Ramírez, 2019).

Si se considera la concepción histórica y antigua de felicidad y se contrapone con la conceptualización económica de bienestar, es posible decir que, a pesar del notorio progreso económico en el mundo, esto no se refleja en las condiciones emocionales y psicológicas de las personas (Rinaudo, 2002).

El economista Jhon Stuart Mill (1994) postula que el credo de la utilidad o el principio de la mayor felicidad sostiene que las acciones son correctas en la medida en que tienden a promover la felicidad, e incorrectas en cuanto tienden a producir lo contrario a la felicidad. Agrega que, la felicidad se entiende como la presencia del placer y la ausencia de dolor; por infelicidad el dolor y la falta de placer.

Otro autor interesante de revisar para contextualizar la teoría de la felicidad en la dinámica organizacional es Seligman (2016), quien plantea la teoría del bienestar, la que tiene cinco elementos que condicionan las elecciones de las personas, en la consecución de la felicidad: Emociones Positivas, Sentido, Relaciones Positivas, Compromiso y Logro.

Además, propone que se aborde el estudio de lo positivo de la experiencia humana desde tres ángulos: en primer lugar, el análisis de las experiencias positivas, en segundo lugar, la aproximación al estudio de las fortalezas psicológicas y, por último, el análisis de las características que configuran y determinan las organizaciones positivas (Domínguez e Ibarra, 2017).

La Psicología Positiva considera este análisis como incompleto y plantea que la felicidad estaría determinada por la combinación de los aspectos genéticos y de personalidad, los circunstanciales y los intencionales (Lyubomirsky et al., 2005). Estas tres grandes dimensiones se distribuirían de la siguiente manera:

- Los genes. Supondría aproximadamente un 50% de la varianza y refleja características de personalidad muy estables como extraversión y neuroticismo.
- Las circunstancias. Variables sociodemográficas como raza, sexo, edad, ocupación, nivel socioeconómico sólo aportan un 10% de la varianza.

- La actividad intencional. Es una categoría muy amplia ya que supone las acciones concretas en las que nos implicamos de forma voluntaria. Estas actividades darían cuenta del 40% de la varianza y permiten un espacio extenso para el cambio y la mejora de la felicidad.

Quizás una de las cuestiones más importantes es si la felicidad proviene de haber satisfecho ya los deseos de uno, de haber logrado un deseo recientemente, o del proceso de dirigirse hacia los objetos deseados.

Esta es la forma en que la psicología positiva desde un abordaje científico busca entender las emociones positivas, incrementar las fortalezas y las virtudes, promover el potencial humano y la búsqueda de la excelencia. Una premisa fundamental de la psicología positiva es que el bienestar humano y la búsqueda de la excelencia son tan auténticos como la enfermedad y los desórdenes psicológicos. Se trata entonces de una psicología que considera tanto los problemas como todo aquello que funciona bien y lo que hace que la vida tenga sentido y valga la pena (Domínguez e Ibarra, 2017).

2.1.2 Definición de Felicidad Organizacional

El 28 de junio de 2012, la Asamblea General de Naciones Unidas resolvió, en su artículo 66/281 (ONU, 2021), proclamar el día 20 de marzo como Día Internacional de la Felicidad. La Asamblea General de Naciones Unidas invitó a todos los estados miembros a que elaborasen nuevas medidas para reflejar la búsqueda de la felicidad y el bienestar en el desarrollo del planeta, con miras a orientar políticas públicas, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- a) Conciencia de que la búsqueda de la felicidad es un objetivo humano fundamental.
- b) Reconocer la pertinencia de la felicidad y del bienestar como objetivos y aspiraciones universales en la vida de los seres humanos de todo el mundo y la importancia de que se reconozcan en los objetivos de las políticas públicas.

c) Necesidad de que se aplique al crecimiento económico.

Hablar de bienestar implica necesariamente hablar de salud, sobre todo si consideramos la manera en la que la Organización Mundial de la Salud la ha definido, como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades (Organización Mundial de la Salud, 2014).

Con pocos estudios científicos en esta materia a nivel latinoamericano, las organizaciones no identifican los efectos benéficos que tienen estas estrategias y no invierten recursos para su implementación, en consecuencia, no logran introducir estos beneficios en su cultura organizacional (Olivares, 2007).

Desde postulados tradicionales, las organizaciones se conciben como un grupo humano que combina conocimientos individuales y conocimientos especializados para crear valor en conjunto, tal como Malluk (2018) lo propone; son estructuras sistemáticas constituidas por personas que comparten políticas y normas, se jerarquizan por mandos, establecen un propósito común y coordinan funciones para alcanzar objetivos productivos mediante el desarrollo de tareas organizadas.

Podemos mencionar a Fernández (2015), quien afirma que la Felicidad Organizacional es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable.

Fernández, se basa en el modelo de bienestar de Martin Seligman, el que postula que la auténtica felicidad se acerca a la teoría aristotélica, donde la felicidad se expresa cuantitativamente o por la satisfacción de la vida. Seligman propone que las personas eligen ser felices por sus actos que se encuentran condicionados por 5 elementos, sin buscar nada más. Estos 5 elementos son: emoción positiva, sentido, relaciones positivas, compromiso y logro.

Cada elemento del bienestar debe tener tres propiedades para contar como elemento:

- a) Contribuye al bienestar.
- b) Muchas personas lo buscan por sí mismo y no sólo para obtener cualquiera de los otros elementos.
- c) Se define independientemente de los demás elementos (exclusividad).

En adelante nos referiremos a estos seis elementos, dado que Fernández agregó un elemento más que es el desarrollo personal, por lo tanto estos seis elementos son: emociones positivas, sentido, relaciones positivas, desarrollo personal, compromiso y logro. Son examinados a continuación:

2.1.2.1 Emociones positivas

El estudio de las emociones positivas integra los dominios biológicos, cognitivos y sociales del desarrollo humano (Barragán y Morales, 2014). Según los autores mencionados, las emociones positivas son parte de la naturaleza humana y se han convertido en una clave indiscutible para la consecución de las relaciones sociales (Barragán y Morales, 2014). Son creadoras de experiencias positivas, capaces de promover el disfrute y la gratificación y de aumentar la satisfacción y el compromiso, lo que se traduce en una espiral ascendente de transformaciones en la vida de las personas.

Las emociones positivas tienen un objetivo fundamental en la evolución; amplían los recursos intelectuales, físicos y sociales de los individuos, los hacen más perdurables y acrecientan las reservas a las que se puede recurrir cuando se presentan amenazas u oportunidades; incrementan los patrones para actuar en ciertas situaciones mediante la optimización de los propios recursos personales en el nivel físico, psicológico y social.

Según Seligman (2016), el aumento de las emociones positivas permite generar herramientas socio-emocionales para lidiar con emociones negativas, pero, ¿en qué se diferencian las emociones positivas de las emociones negativas?

Las emociones positivas son aquellas en las que predomina la valencia del placer o bienestar (...); tienen una duración temporal y movilizan escasos recursos para su afrontamiento; además, permiten cultivar las fortalezas y virtudes personales, aspectos necesarios y que conducen a la felicidad. Asimismo, son estados subjetivos que la persona experimenta en razón de sus circunstancias, por lo que son personales e involucran sentimientos (...). Son descritas como reacciones breves que típicamente se experimentan cuando sucede algo que es significativo para la persona. (Contreras y Esguerra, 2006)

Ahora hay que preguntarse ¿de dónde vienen o dónde se producen estas emociones? Se ha determinado la forma de medir el nivel de positividad en el ser humano escaneando el cerebro. Más específicamente, se ha encontrado que existe una asimetría con respecto a la expresión emocional entre una región específica del lado izquierdo y su equivalente del lado derecho del cerebro, la del lado izquierdo está asociada con emociones positivas como la felicidad, la alegría, el entusiasmo y el estado de alerta, mientras que la del derecho está asociada con emociones negativas como el miedo o la tristeza (Davidson y Begley, 2012).

El ejercicio de las fortalezas trascendentales genera emociones positivas. Según ha señalado Fredrickson (2001), las emociones positivas son elementos esenciales en el funcionamiento óptimo del ser humano, ya que amplían los repertorios de pensamiento-acción, reducen las emociones negativas prolongadas, estimulan la resiliencia psicológica y provocan espirales de estado de ánimo positivo que aumentan el bienestar emocional. (Martínez, 2006)

En definitiva: “La salud mental implica un estado emocional positivo y un modo de pensar compasivo sobre nosotros mismos y los demás; poseer expectativas de un futuro positivo y, en general, un modo adaptativo de interpretar la realidad (Vázquez y Hervás, 2008, p. 6)”. Esta no es la única manera en que se aborda la salud mental, debido a que

esta “también supone disponer de recursos para afrontar adversidades y, aún más importante, para desarrollarnos como seres humanos”. (Vázquez y Hervás, 2008).

2.1.2.2 Sentido.

Definimos una vida con significado como aquella en la que las personas se sienten conectadas con algo más grande que ellas mismas. El sentido es por lo general evaluado mediante entrevistas o encuestas de autoinforme, bajo el supuesto de que una vida significativa se entiende mejor desde el punto de vista de la persona que la está viviendo. A veces la búsqueda de sentido se distingue de la presencia de sentido (Park et al., 2013).

Autoeficacia. Es definida como la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados resultados o logros. Este concepto es considerado la piedra angular de los empleados positivos ya que puede influir en los otros componentes.

Podemos destacar algunas características de las personas autoeficaces: se imponen retos que favorecen sus intereses y la ejecución de actividades nuevas, hacen atribuciones causales sin sentir ansiedad, manifiestan un bajo grado de estrés en situaciones difíciles, perseveran ante las dificultades y, no se preocupan de las demandas, sino que se ocupan de ellas. (Martínez & Salanova, 2006, como se citó en Borrego, 2016)

No se puede entender el interés de la comunidad sin entender el interés del individuo, y a su vez el interés de cada individuo debe identificarse con el interés general. Así, el bienestar de todos los individuos y de la comunidad, resulta de la suma de los intereses individuales de cada uno de ellos, o de la disminución de la suma total de sus dolores. De este modo, las medidas que adopte un gobierno deben ser conforme al principio de utilidad. La felicidad de los individuos, de quienes la sociedad está compuesta, que son sus placeres y su seguridad, es el fin y el único fin que el legislador debe tener presente:

el único estándar, conforme al cual cada individuo debería, por lo que depende de la legislación, modelar su comportamiento (De los Ríos, 2016).

Por otra parte, la capacidad para percibir, apreciar y saborear los componentes de la propia vida se considera un factor determinante en el bienestar (Martínez, 2006). Esto tiene directa relación con la esperanza, que puede ser definida como un estado motivacional positivo que genera en los empleados un intento por lograr la consecución de objetivos por medio de un sentido de agencia personal que les provee de la fuerza de voluntad necesaria para ello. Algunos estudios revelan que los empleados con altos niveles de esperanza suelen mostrar mayores niveles satisfacción, de desempeño en el trabajo, y de compromiso con la empresa (Borrego, 2016).

Una de las características de este sentido es que debe ser transpersonal, es decir, traspasar los límites de los intereses personales para así poder alinearlos con los de las organizaciones requiere que, como sujeto sea posible tener la humildad suficiente para poner sus propias metas al servicio de la organización, para así tener una mirada horizontal de confianza y de satisfacción. Fernández postula el sentido de acuerdo a lo siguiente: “Las personas trabajamos con entrega, exigencia y voluntariedad cuando el propósito de nuestro trabajo resuena con nuestro sentido personal. Construir un sentido social o trascendente del propio trabajo y uno compartido e inspirador en mi equipo y en mi empresa son impulsores existenciales para desplegarlos en el trabajo. ¿a qué trabajador lo motiva existencialmente que su empresa alcance rentabilidad?” (Fernández, 2015).

Otros constructos también pueden permitir explicar la vinculación psicológica de los empleados con la organización, como es el caso del sentido de pertenencia. Además, se describió la pertenencia como una necesidad básica humana. Se define la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema. En base a esta definición, se identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras

personas, grupos o ambientes; y la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al sistema, es decir, la experiencia de ajustarse o de ser congruente con otras personas, grupos o ambientes a través de características compartidas o complementarias (Borrego, 2016).

Todos tienen necesidades relacionadas con el sentido de pertenencia y el amor. A todos nos motiva la búsqueda de relaciones íntimas y de sentirnos parte de diversos grupos, como la familia y los compañeros. Estas necesidades se ven cada vez más frustradas en una sociedad que, como la nuestra, privilegia la movilidad y el individualismo. Además, la frustración de estas necesidades suele ser una de las causas de la inadaptación psicológica (Maslow, 2013).

Otra dimensión esencial es el sentido, siendo esta la capacidad de un líder de las organizaciones para enunciar una visión del propósito que inspire, como el tener una meta, esto se refleja como gestión de sentido de los sujetos.

Se considera al sentido de pertenencia, o lo que se puede denominar como vínculos interpersonales “como una faceta más de la identidad social y, en relación con el ámbito organizacional, como una faceta de la identificación organizacional” (Cameron, 2004, como se citó en Borrego, 2016, p. 274).

Una capacidad que da sentido al hombre en la organización es la Autoeficacia. Ésta es definida como la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados resultados o logros. Este concepto es considerado la piedra angular de los empleados ‘positivos’ ya que puede influir en los otros componentes.

Las investigaciones muestran que una vida dotada de sentido es más satisfactoria que una vida centrada en el placer. El antiguo debate dentro de la filosofía entre el eudemonismo (vivir una vida con sentido de acuerdo con la virtud interior) y el

hedonismo (buscar el placer) tiene una resolución empírica. Ésta consiste en que el eudemonismo triunfa sobre el hedonismo (Park et al., 2013).

Las necesidades de encontrar sentido a la propia vida, de resolver conflictos pasados y de adquirir un sentido de aceptación sobre lo que uno fue, como fundamentales en la última etapa de la vida o estado adulto tardío (Integridad del Ego frente a Desesperación) (Romero et al., 2007).

El logro de sentido se asocia positivamente a percepción y vivencia de libertad; responsabilidad y autodeterminación; cumplimiento de metas vitales; visión positiva de la vida, del futuro y de sí mismo; y autorrealización. Cuando no se alcanza el logro existencial se origina una frustración que se asociaría a la desesperanza caracterizada por la duda sobre el sentido de la vida; por un vacío existencial que se manifestaría en un estado de tedio, percepción de falta de control sobre la propia vida y ausencia de metas vitales. (García et al., 2009, p. 446)

Cuando no se alcanza el logro existencial se origina una frustración que se asociaría a la desesperanza caracterizada por la duda sobre el sentido de la vida; por un vacío existencial que se manifestaría en un estado de tedio, percepción de falta de control sobre la propia vida y ausencia de metas vitales (García et al., 2009). Por otro lado, el optimismo es una emoción que es propia de las personas que esperan que les sucedan cosas buenas, quienes asumen que la adversidad puede ser manejada con éxito y tienden a interpretar sus problemas con naturalidad, como pasajeros y controlables, mirando siempre el lado positivo de las cosas.

2.1.2.3 Relaciones positivas

Los seres humanos, desde el momento del nacimiento, están interactuando con otros. En las etapas iniciales de la vida, los niños establecen relaciones afectivas significativas con sus cuidadores principales y con otros miembros de su contexto familiar y social cercanos. Estas relaciones son fundamentales para su supervivencia física, particularmente en los primeros años de vida, a través de ellas, los individuos reciben cuidado, protección y adquieren seguridad y confianza para adaptarse al medio que los rodea (Carrillo et al., 2017).

Adicionalmente, en el contexto de las relaciones interpersonales los individuos aprenden una serie de habilidades y patrones de relación que serán determinantes en su proceso de socialización y en su nivel de satisfacción en etapas posteriores de la vida (Santelices et al., 2012).

Desde la psicología se han planteado diferentes aproximaciones teóricas que enfatizan el papel del amor y de las relaciones cercanas en el desarrollo humano. En particular, la investigación sobre las relaciones afectivas cercanas ha mostrado que la calidad de la relación que establecen las personas con los demás, sus padres, hermanos, amigos, parejas, etcétera, tiene un gran impacto en el proceso de socialización, en la adaptación, el ajuste psicológico y en el desarrollo de la personalidad de los individuos (Carrillo et al., 2017).

Aunque parezca razonable esperar que cuando se presentan buenas relaciones en el trabajo se afecta positivamente el nivel de satisfacción laboral, se plantea que la relación entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional. Una de las más importantes teorías que aborda el tópico de la satisfacción clasifica las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral, pero tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores. Al reexaminar dicha teoría en la actualidad, se sostiene que si bien, en general la teoría de Herzberg mantiene una

importante vigencia, fue un error estimar que las relaciones en el trabajo no favorecen significativamente la experimentación de satisfacción laboral (Yañez et al., 2010).

Según Vázquez y Hervás (2008), habría 5 diferentes dimensiones en el ámbito del bienestar social:

- Coherencia social. Percibir que el mundo social tiene lógica y es coherente y predecible.
- Integración social. Sentirse parte de la sociedad y sentirse apoyado y con elementos a compartir.
- Contribución social. Percepción de que uno contribuye con algo valioso para la sociedad en general.
- Actualización social. Tener la sensación de que la sociedad es un marco que crece y se desarrolla permitiendo además el crecimiento y la actualización personal.
- Aceptación social. Tener actitudes benévolas y positivas hacia la gente. Sentir que el mundo no es un lugar hostil y cruel.

La confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral. Por otra parte, la motivación intrínseca considera que una necesidad psicológica básica es tener relaciones interpersonales significativas con otros, y si estas se satisfacen generan en las personas motivación intrínseca y satisfacción (Yañez et al., 2010).

Quizás el hallazgo más consistente en la psicología positiva es que las relaciones buenas con otras personas amigos, familiares y compañeros de trabajo son el factor que contribuye de manera más importante a la buena vida psicológica. Cabe indicar que los aspectos que muestran correlaciones más fuertes con la felicidad son de naturaleza social: por ejemplo, la extraversión, el apoyo social, el número de amigos, las actividades de ocio, el matrimonio y el empleo (pero no los ingresos) (Peterson, 2006).

Una dimensión central de la relación líder-miembro es el desarrollo de la confianza y en un metaanálisis que resumió las últimas 4 décadas de investigación sobre confianza de los trabajadores en sus líderes se encontró que existe una correlación relativamente alta de 0.51 con satisfacción laboral (Yañez et al., 2010). De acuerdo con esta investigación, un jefe percibido como confiable por trabajadores de la salud en la medida en que muestre ante todo integridad, especialmente siendo justo en la toma de decisiones y honesto, luego siendo benevolente, es decir, mostrando interés por el bienestar de ellos y, en menor grado, siendo competente en su quehacer (Yañez et al., 2010).

Esto se relaciona directamente con las relaciones interpersonales, por otra parte, las investigaciones de la psicología positiva arrojan alguna luz sobre cómo construir relaciones buenas y duraderas, por ejemplo, la investigación ha encontrado que responder a las buenas noticias transmitidas por la pareja de una manera activa y constructiva es signo de una buena relación (Park et al., 2013).

Volviendo de la definición de relaciones positivas, estas se consideran como relaciones interpersonales de calidad, satisfactorias y auténticas, con preocupación por el bienestar de los demás, capacidad de empatía, afecto e intimidad, además de comprensión de la reciprocidad que exigen las relaciones humanas (García, 2016).

Otros estudios empíricos confirman esta intuición y muestran que la felicidad se puede extender, dentro de una red social, de unas personas a otras hasta alcanzar los tres niveles, llegando a la conclusión de que la felicidad de las personas depende de la felicidad de las personas con las que se relacionan (Moccia, 2016).

Es importante preocuparse por las relaciones positivas en los integrantes de la institución de Bomberos, si se trabaja en esta variable se podrían evitar casos como el acoso sexual que según una encuesta realizada por la fundación “Yo te creo” indica que el 64% de las mujeres que integran la organización de voluntarios ha sufrido acoso sexual, y el 10% fue violentada físicamente. (Castillo, 2021). Se puede trabajar en base a unas buenas Relaciones Positivas en el Cuerpo de Bomberos.

2.1.2.4 Desarrollo Personal

Fernández a diferencia de Seligman, agrega al modelo la dimensión desarrollo personal y profesional que se entiende como el desarrollo personal y profesional que pone su talento y capacidades a disposición del servicio de la organización y su equipo, conceptos por los cuales los sujetos perciben preocupación por su desempeño por parte de la organización que integran.

Por otro lado, es posible definir el desarrollo personal como un proceso mediante el cual las personas intentan llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etcétera, movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida (Dongil y Cano, 2014).

La opción de invertir en desarrollo personal se fundamenta con la noción de las personas como seres sistémicos e integrales, fundamentado con el lema si están satisfechos con su vida esto traerá consecuencias positivas para el trabajo. Sobre esto Fernández (2015) afirma que: “las personas felices en su trabajo sienten la preocupación de su organización por su desarrollo profesional y personal”.

Las empresas que gestionan la felicidad de sus trabajadores comprenden que el desarrollo personal, promoviendo la auto actualización y el autocuidado de las personas, como foco de sus estrategias de desarrollo de sus trabajadores. Esa preocupación organizacional es percibida y valorada por los trabajadores, que en una porción significativa muestran un comportamiento recíproco de involucramiento y compromiso organizacional. (Fernández, 2015).

El optimismo es, entonces, parte de la competencia personal para adaptarse a las circunstancias mediante un ajustado proceso de identificación, evaluación y gestión de emociones y representaciones cognitivas, relacionada con la esperanza, la felicidad y el sentido de la vida. El optimista no se deja vencer por las situaciones, no interpreta los

inconvenientes y las dificultades como necesidades insalvables, no evalúa las exigencias como insuficiencias personales, no considera definitivas las derrotas, ni los errores o límites como fracasos personales. El optimista no se desanima, no se deja vencer por la decepción ni se siente mal consigo mismo. Al menos no lo suficiente como para que no se plantee planes de futuro, acometa nuevas tareas o persista en el empeño de resolver las hasta el momento irresueltas, de manera responsable (García, 2014).

El desarrollo personal está mediado por las propias necesidades del individuo, sus aspiraciones, sus expectativas y la libertad que su situación frente a la vida le permita. Por el lado individual por sus propios recursos y habilidades, y a través de la comunidad donde vive, por las oportunidades que sus instituciones puedan proporcionarle (Arita, 2005).

El afecto positivo produce un incremento de la flexibilidad a nivel cognitivo, ampliando los modos habituales de pensar, puede ser una fuente intrínseca de motivación, cumple la función de autoprotección en situaciones adversas y en muchas ocasiones facilita la planificación, reduciendo el tiempo en que se toman las decisiones y aumentando la calidad de las mismas (Arita, 2005).

Algunas características de personalidad como la extraversión o la introversión no tienen una connotación valorativa o moral en cuanto a que sea más deseable un polo que el otro, sin embargo, hay rasgos que sí se consideran generalmente valiosos, como la capacidad para trabajar en equipo o la sabiduría. Estos últimos se suelen considerar fortalezas del carácter (Palomero, 2009).

La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es efectivamente importante (Fernández y Extremera, 2009).

Las personas poseemos un (casi) infinito potencial de desarrollo. Comprometernos con él o no es una opción personal de la que dependerá nuestra posición vital ante un mundo cada vez más complejo, diverso y cambiante. Si optamos por potenciar nuestro desarrollo personal sin lugar a dudas pasaremos a formar parte de ese grupo de privilegiados que son capaces de generar, casi automáticamente, una visión más abierta, tolerante y amable de todo lo que les rodea (Ponti, 2002).

Resulta importante enfocar esfuerzos hacia el fortalecimiento de los recursos personales y así afrontar las demandas sociales. Para toda persona profesional de ayuda, las cargas laborales suelen ser muy altas, producto de las mismas características de sus funciones que son dirigidas por lo general, hacia el servicio y el apoyo, aspectos que en ocasiones les impiden alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo (Jiménez, 2015).

El desarrollo profesional y personal significa crecimiento, desarrollo, cambio, mejora, adecuación, en relación con el propio conocimiento, con las actitudes en y sobre el trabajo, con la institución o departamento, buscando la sinergia entre las necesidades de desarrollo profesional del personal y las necesidades de desarrollo organizativo, institucional y social del contexto (Cano, 2005).

2.1.2.5 Compromiso

El compromiso (Engagement) o vinculación psicológica con el trabajo se trata de un estado afectivo positivo de plenitud que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. Los empleados con compromiso afrontan la jornada laboral llenos de energía y dispuestos a aplicar sus conocimientos y desarrollar sus capacidades. Se trata de trabajadores que disfrutan con la ejecución de su trabajo y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización, que conducen a aumentar su bienestar, desempeño, compromiso y satisfacción laboral.

Por otro lado, la esperanza puede ser definida como un estado motivacional positivo que genera en los empleados un intento por lograr la consecución de objetivos por medio de un sentido de agencia personal que les provee de la fuerza de voluntad necesaria para ello. Algunos estudios revelan que los empleados con altos niveles de esperanza suelen mostrar mayores niveles de satisfacción, de desempeño en el trabajo, y de compromiso con la empresa.

La investigación científica ha puesto de manifiesto que las principales causas del engagement se encuentran tanto en los recursos laborales como autonomía y apoyo social, como en los recursos personales, siendo la autoeficacia o la creencia en la propia capacidad para realizar bien el trabajo uno de los más importantes (Borrego, 2016).

Por otra parte, fluir es divertirse, apasionarse, vibrar con lo que se hace, por ejemplo, las personas con talento creativo fluyen de forma especial porque concentran toda su atención en aquello que aman hacer, y eso los abstrae del espacio-tiempo, pueden pasar horas haciendo lo que les gusta sin darse cuenta. Cualquier actividad que sea, si les apasiona absorben toda su capacidad de atención (Domínguez y Ibarra, 2017).

La emoción positiva y el compromiso cumplen fácilmente los tres criterios para ser elementos del bienestar:

- a) La emoción positiva y el compromiso contribuyen al bienestar.
- b) Muchas personas los buscan por sí mismos, y no necesariamente para obtener ninguno de los otros elementos (“quiero este masaje en la espalda, aunque no aporte ningún sentido, no represente logro alguno ni me permita establecer ninguna relación).
- c) Se miden con independencia del resto de los elementos. [De hecho, hay una pequeña industria de científicos que miden todas las variables subjetivas del bienestar (Seligman, 2016)].

El concepto de interés es muy amplio y se refiere a todo aquello a lo que las personas se orientan y lo que procuran. Se habla de intereses vitales, sociales, económicos, etc. Este concepto tiene importancia en la ética y se basa, por una parte, en el principio de búsqueda del placer y de evitación del dolor y, en segundo lugar, en la estimación de que hay una coincidencia entre los intereses del individuo y los intereses de la comunidad. De esta manera, los beneficios individuales contribuyen armónicamente al bienestar de toda la sociedad. Stuart Mill interpreta en numerosas ocasiones a la felicidad como sinónimo de “intereses”: la felicidad podría denominarse, en términos prácticos, intereses individuales y colectivos (Stuart, 1984).

El compromiso se puede abordar de diferentes formas como será expresado a continuación:

Con carácter general, motivo suele significar causa o razón por la cual algo sucede o se realiza. La motivación es el conjunto de factores que regulan la conducta. Stuart Mill afirma que la mayor parte de las acciones las realizamos por motivos distintos a un supuesto sentimiento del deber. El motivo no tiene nada que ver con la moralidad de la acción, aunque sí con el mérito del agente. La ética utilitarista analiza las consecuencias de la acción moral y no los motivos que la produjeron (Stuart, 1984).

También la Esperanza, definida como un estado motivacional positivo que genera en los empleados un intento por lograr la consecución de objetivos por medio de un sentido de agencia personal que les provee de la fuerza de voluntad necesaria para ello. Algunos estudios revelan que los empleados con altos niveles de esperanza suelen mostrar mayores niveles de satisfacción, de desempeño en el trabajo, y de compromiso con la empresa (Borrego, 2016).

El optimismo, combinado con la pasión, el entusiasmo, la vitalidad, la valentía, la esperanza, la persistencia y la confianza, es capaz de cambiar nuestras vidas y hacernos más felices (Palomero, 2009). Todo esto se relaciona al compromiso y los recursos laborales.

El modelo DRL (demanda-recursos laborales), señala que los recursos laborales se relacionan mutuamente con los recursos personales (por ejemplo, optimismo, autoeficacia, y la autoestima) que se asume tiene un potencial motivacional similar, ya que éstos últimos son capaces de movilizar los recursos laborales y generar más engagement y mejor desempeño. Los recursos laborales como los recursos personales fomentan el compromiso (Bakker y Demerouti, 2013).

Estas variables se refieren a posturas cognitivas, emocionales y motivacionales hacia el futuro. Pensar sobre el futuro, esperar que ocurran los resultados esperados, actuar de forma que esos resultados esperados sean más probables y confiar en que los esfuerzos que se realicen merecen la pena provoca buen ánimo y acciones dirigidas a la consecución de objetivos. (Martínez, 2006).

2.1.2.6 Logro

Fue David McClelland (1989) quien definió la motivación de logro como el impulso de sobresalir, de alcanzar la consecución de metas, de esforzarse por tener éxito. El incentivo natural de la motivación (o necesidad) de logro es hacer algo mejor, aunque las personas pueden hacerlo por varias razones: agradar a otros, evitar las críticas, obtener la aprobación o simplemente conseguir una recompensa. Pero lo que debería estar implicado en el motivo de logro es el actuar bien por sí mismo, por la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor (Morán y Menezes, 2016).

El logro y reconocimiento los cuales las organizaciones promueven con más fuerza el término de felicidad, siendo uno de los conceptos más antiguos tiene bastantes desafíos para las nuevas organizaciones, esto debido a que este cumple con la dimensión de satisfacción tanto personal como también en el trabajo por lo que esto se puede ver reflejado en aspectos que son monetarios y no monetarios. Por ello existen los beneficios intangibles calificados como logros van de la mano con el desarrollo personal antes nombrado, con las relaciones que se establecen. Aquí se evidencia como el sujeto se

alinea con la cultura de la organización y como esta le aplaude le agradece y se enorgullece por la labor realizada. Esto en consecuencia es contar con trabajadores más comprometidos, desarrollados y reconocidos. Fernández (2015) postula este concepto afirmando que: Alcanzar logros y entregar buenos resultados es parte importante de sentirse feliz, efectivo y orgulloso del trabajo. Cumplir las tareas, alcanzar los resultados y mostrar buenos indicadores son actos observables de sus logros en el trabajo, así, son una consecuencia natural de su estado de bienestar subjetivo, por otra parte menciona que las empresas que promueven felicidad son muy activas en reconocer los logros de sus trabajadores, celebrarlos públicamente y generar ritos organizacionales permanentes de reconocimiento y promoción del orgullo personal, grupal y organizacional.

En las experiencias evaluativas lo que importa para la persona es el logro o fracaso que haya tenido, y no el evento que propició ese logro o ese fracaso. En ocasiones, un mismo evento puede generar una experiencia de logro o de fracaso, lo cual depende de las normas de evaluación de cada persona y de sus aspiraciones. Por tal motivo, no es conveniente medir el bienestar en relación con lo que se posee (como el ingreso u otras variables objetivas), sino cómo los hechos se convierten en logros o fracasos para la persona, es decir, desde el campo de la subjetividad (De los Ríos, 2016).

La gratitud es el sentimiento de agradecimiento y alegría al recibir lo que uno percibe como un obsequio, ya sea un obsequio material proporcionado por otra persona o algo inmaterial, como un momento de paz provocado por la naturaleza. Una respuesta de agradecimiento ante las circunstancias de la vida puede ser una estrategia psicológica adaptativa y un importante proceso mediante el cual la persona interpreta positivamente sus experiencias cotidianas (Martínez, 2006).

Una de esas tantas variables cuando señalan que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. Otro ejemplo de satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca. La

satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. La satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo (Abrajan et al., 2009).

Se manifiesta en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades y que, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr con éxito su razón de ser, con altos niveles de eficacia (Peña y Villón, 2017).

Basándose en la motivación para producir, se alega que en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación para producir en los que se mencionan los objetivos individuales que poseen la fuerza de voluntad para lograr objetivos; la relación percibida por el individuo entre la productividad y el logro de los objetivos individuales y la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad. La importancia de la presente teoría reposa en el interés que se observa de la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras (Peña y Villón, 2017).

2.2 Clima Organizacional

Para comenzar a analizar este concepto, se hace referencia a su origen. Han pasado cerca de cien años desde que en mayo de 1924 comenzaron a interrogarse acerca de qué elementos podían contribuir a mejorar el bienestar productivo de las organizaciones. Durante cerca de diez años (1924-1933) su actividad investigadora se centró principalmente en la Western Electric Co., estudiando el comportamiento de los trabajadores ante una serie de situaciones más o menos singulares. Los llamados Estudios de Hawthorne pusieron de manifiesto cómo el clima de una organización se encuentra sometido a una serie de variables y, dependiendo de su signo e intensidad,

podrían repercutir en el estado emocional de las personas y, además, en los resultados económicos esperados en la organización (Olaz, 2013).

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional (Sandoval, 2004).

En la actualidad, el clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. El mismo repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización. Esto se fundamenta en la teoría de las relaciones humanas de los sistemas organizacionales, que enfatizan la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Segredo et al., 2015).

El clima laboral es el medio donde se desarrolla y desenvuelve el trabajador para generar productividad en la organización por lo tanto se genera muchos aspectos laborales en los cuales tiene que existir un equilibrio satisfactorio para que exista un beneficio de doble vía tanto para el colaborador que se sienta en un ambiente acogedor y así la empresa tendrá mayor productividad (Tutacano, 2019).

El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencias a la organización, de ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral (Segredo et al., 2015).

Después de muchos años de investigaciones de diferentes autores, se ha llegado a cierto consenso respecto a que el clima organizacional expresa el grado de aprendizaje de los valores y hábitos de convivencia, respeto, solidaridad y paz; o, por el contrario, puede expresar valores opuestos. Unos y otros son aprendidos en el hogar y en la escuela y reforzados en el ambiente laboral. Por consiguiente, un clima positivo en las organizaciones beneficia a las personas, a las organizaciones y a la sociedad como un todo (Brito y Cáceres, 2010).

Las relaciones que existen entre los miembros de una organización y el conocimiento mutuo que poseen juegan un papel importante en la configuración de la percepción del clima que se genere en el colectivo. Los climas no deben considerarse como estilos cognitivos o mapas lógicos, sino esquemas colectivos de significado. El clima organizacional es una propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización, esta definición aporta un elemento que ayuda a comprender que el clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo incluye distintas fuentes de información de los integrantes de una institución (Domínguez et al., 2013).

El Clima Laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. En este sentido, la incorporación de los elementos informales resulta de especial interés en la comprensión del fenómeno, ya que no todo es racionalmente cuantificable ni clasificable como se quisiera en un principio (Olaz, 2013). Lo que parece interesante para este estudio es el considerar elementos informales que dependerán de las personas que conformen las organizaciones.

El clima de la organización se define como el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella. Es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés

especial debido a su relación con la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total (Muñoz et al., 2006).

Por lo tanto, la incidencia que tiene el clima organizacional sobre la cultura empresarial y en la consecución de los objetivos de la empresa, es lo que lo convierte en el principal elemento que potencia el capital humano y por ende contribuye a una gestión empresarial eficaz (Sánchez, 2019)

Continuando con la conceptualización de este complejo término, (Guillé, 2013) habla sobre el Clima Organizacional refiriéndose a cuatro dimensiones que identifica como básicas susceptibles de modificación con un adecuado análisis e intervención. Estas son:

- El liderazgo es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer. Dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.
- La motivación es un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, será visto como el eje del desempeño organizacional de los trabajadores, como el móvil de todo proceso subjetivo, y además será vista desde sus tres formas de expresión en el ámbito laboral, desde la motivación de logro, de afiliación y de poder. Aquí se agrupan las categorías: realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo.
- Por otro lado, la reciprocidad se orienta a los siguientes puntos: aplicación del trabajo, cuidado de bienes de la institución, retribución, equidad.

- Y por último se encuentra la participación que abarca los conceptos a continuación: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de la información, involucración en el cambio.

Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos que tienen los directivos, asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización, independientemente del nivel de la institución a la que se dirigen.

Continuando con (Segredo et al., 2015) y destacando dimensiones que se repiten por distintos autores al momento definir o estudiar el Clima Organizacional, se indica que, las percepciones y las respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores como: liderazgo y prácticas de dirección, estos relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización, así como las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

Haciendo referencia al estudio que indica al Clima Organizacional como un concepto que podría influir en la Deserción (Del Rio et al., 2013) dice que el Clima de una Organización tiene consecuencias positivas como el sentimiento de logro, afiliación, productividad, baja rotación, e innovación, o consecuencias negativas como ausentismo, poca innovación y baja productividad.

Destacando dentro de lo estudiado a los conceptos de Liderazgo y Motivación, para definir el Clima Organizacional y diferenciar una organización de otra, resaltan estos conceptos al momento de marcar la diferencia. Como indica (Sandoval, 2004) una forma de medir la percepción del Clima Organizacional se basa en ocho dimensiones. Las primeras dos principales que el autor menciona son:

- Los métodos de mando: la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

- Las características de las fuerzas motivacionales: los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Mencionado esto y para dar continuidad al estudio, se definirán las dimensiones de Clima Organizacional que según lo investigado podrían influir en futuras deserciones en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

2.2.1 Liderazgo

La palabra líder parece haber comenzado a ser usada con frecuencia recién hacia fines del Siglo XIX o principios del XX. Sin embargo, descrita con esa o con otra palabra, la persona a quien hoy se le llama líder ha sido y es aquella que, según este paradigma tradicional, define visiones y metas, organiza encuentros, desarrolla e impone normas y dirige las actividades de otros (Zalles, 2010). A cambio de la prestación de esos servicios, según el paradigma tradicional el grupo otorga un estatus superior que engloba prominencia, aceptación, obediencia y hasta sumisión a la persona con las características de un líder.

El liderazgo, entendido como el grado en que los jefes influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo, es la forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo (Noriega y Pría, 2011). El liderazgo es parte de la cultura autoritaria que ejerce y otorga a un individuo la posibilidad de orientar a un grupo, es decir que la gente haga lo que una persona desee, independiente de lo que piense o si quiere o no tomar otros caminos para llegar a la meta. El liderazgo debe abordarse desde los factores de una ilusión que orienta a los involucrados a comprometerse con lo que el líder hace, y de este modo sustentar el proyecto empresarial que se posee y que además ayuda al grupo u organización a aspirar más allá del beneficio a corto plazo. De forma similar, (López, 2013) busca definir este concepto como el hecho de influir en otras personas y que éstas te sigan. El concebir la suficiente autoridad para que un grupo decida optar por las decisiones del líder es ya una acción

que demuestra cualidades de guía y autoridad para que la gente, ya sea en grupos grandes o pequeños, trabaje en pos de conseguir una meta en común. Regla et al., (1999) señala que:

El liderazgo requiere de un "conjunto de habilidades, y sobre todo de una serie de comunicaciones impersonales por medio de las cuales el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización". (p. 132)

El liderazgo es, por lo tanto, una disciplina. Quien la ejerce tiene un compromiso consigo mismo, porque el verdadero dirigente ejerce una influencia especial en las personas que lo rodean. Por otro lado, es la capacidad de influir en variedad de personas y permite identificar diferencias en la forma de ejercerlo, ya que el líder influye tanto desde la perspectiva de su cargo como con sus habilidades personales o actitudes, las cuales pueden motivar a sus trabajadores (Giraldo y Naranjo, 2014). En función de lo anterior, se puede señalar que los líderes poseen diferentes características y eso influye en las instituciones.

En términos generales de acuerdo a (Fernández y Cardona, 2017), el liderazgo puede ser abordado de diferentes formas: como un rasgo natural en los seres humanos o como una práctica transaccional donde el líder ejerce prácticas de compensación y estímulo con sus subordinados a partir de una lectura de sus necesidades, a la vez puede ser abordado como un proceso transformacional o adaptativo en el que el grupo logra generar procesos de transformación a partir del trabajo adaptativo que surge del cuestionamiento y la reflexión de la realidad inmediata. Un punto de vista interesante para definir este concepto es abordarlo desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes el cual define Becerra y Sánchez (2011):

(...) los nuevos líderes dentro de una organización deben mostrar directrices organizacionales y gerenciales innovadoras, más específicamente, estrategias para adaptarse a las situaciones de cambio y una visión que, compartida con

todos los actores, conduzca a que éstos actúen por iniciativa propia, favoreciendo las transformaciones necesarias que requiere la organización en pro de mantener su vigencia en el mercado. (p. 31)

El comportamiento del líder influye en sus seguidores, siendo el principal responsable del éxito o fracaso de sus propios grupos, ya que el líder es el encargado de ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Expresado de otra forma el líder tiene en su poder el progreso de las organizaciones, ya que todas necesitan de alguien para ser dirigidas (Serrano y Portalanza, 2014). El liderazgo es uno de los factores más influyentes en la percepción que tienen los trabajadores del Clima Organizacional por lo que un buen liderazgo puede producir un mayor sentimiento de pertenencia hacia la organización provocando un mejor desempeño en los trabajadores como también un mal liderazgo produciría todo lo contrario.

Según lo definido en los párrafos anteriores en donde se habla de liderazgo, se entiende que es un concepto que genera gran incidencia en un buen o mal clima de una organización, por lo que son aristas desde las cuáles se puede estudiar el concepto.

2.2.2 Motivación

La motivación humana se puede abordar como un estado emocional generado en una persona como resultado de la influencia que pueden ejercer variedad de situaciones en su comportamiento. Esta se encuentra estructurada y desarrollada en diferentes niveles, por ejemplo, aunque las necesidades se satisfagan no existe frustración ya que esta se transfiere a otra necesidad, esto basado en que el comportamiento humano es un continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades (Chaparro, 2006). Por ende, la forma en la que se manifiesta el concepto de motivación en las personas depende del individuo en sí, ya que todos crecen y se desarrollan con distintos estímulos. Por otro lado, la motivación de acuerdo a Noriega y Pría (2011) “Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y

necesidades, materiales y espirituales” (p. 118). De acuerdo a lo anterior, la motivación es un factor importante dentro de cualquier actividad realizada por el ser humano.

Este factor está directamente ligado a cada uno de los integrantes de cualquier institución y será diferente en todos los individuos. Se reducirá el universo en el cual se investigarán estas variables el cual será el Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Este agrupa a personas con intereses y motivaciones similares las cuales podrían ser trabajadas para aprovechar las características de cada uno y así aplicar mejoras en la institución.

De acuerdo a Chaparro (2006) se consideran como similares los términos motivación y clima organizacional, e incluso satisfacción y cultura organizacional. El clima de trabajo, como también el ambiente familiar incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción. En suma a ello, la motivación incide directamente en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia.

Diversos autores han hablado acerca de la motivación como uno de los principales factores para ejecutar nuestras acciones y cumplir con nuestros objetivos (Sánchez, 2019). De esta manera, la motivación laboral, es uno de los principales factores que inciden en el cumplimiento de objetivos organizacionales. Es la situación que vive cada individuo y la manera de traspasar las experiencias personales, lo que efectuará que se sienta motivado.

Para finalizar con el concepto de Clima Organizacional y continuar con el desarrollo de este marco teórico, el clima es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Este concepto es notoriamente dinámico y modificable tanto positiva como negativamente, influyendo directamente en sus trabajadores en este caso los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

2.3 Bomberos

El primer Cuerpo de Bomberos de Chile nace en Valparaíso en 1851, luego de un gran incendio que destruyó por completo la Calle del Cabo. El 30 de junio de ese año se cierran las listas de incorporación para unirse a la "Asociación contra Incendios" (Bomberos, n.d.) que permitiría permitir a las comunidades organizarse en pos del bien común para combatir siniestros.

Por otra parte, el estudio se centrará en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó, dedicado al cuidado de vidas, bienes y medio ambiente de la ciudadanía. Fue fundado el 12 de julio de 1868, consecuencia de un gran incendio ocurrido el 5 de abril del mismo año en la calle Atacama (Bomberos de Copiapó, 2018). La fundación fue creada hace más de 152 años y hasta la actualidad mantiene una continuidad de servicios voluntarios, algunos de estos son: control de incendios estructurales, rescate vehicular, rescate urbano, control de incendios forestales, rescate de personas, control en emergencias de materiales peligrosos, entre otros. Por su parte, la labor que estos realizan nunca ha estado exenta de peligro, de forma constante estos voluntarios se ven enfrentados a los riesgos del cumplimiento de su deber, nombrados anteriormente. De acuerdo a la letra del himno de Bomberos de Chile “Mientras haya una vida en peligro nuestro impulso de amor vibrará...”, donde se deja evidencia del ímpetu que poseen los Bomberos Voluntarios dando hasta su vida por la comunidad.

El Cuerpo de Bomberos de Copiapó se rige bajo un Reglamento general (Cuerpo de Bomberos de Copiapó, 2019) el cual indica puntos como, funciones y obligaciones de los oficiales, voluntarios y aspirantes, como se deben realizar los procesos de ingresos, requisitos para poder optar a cargos, exigencias para obtener premios por año de servicio, entre otros puntos que guían a la institución.

Por otro lado, también la profesión destaca por ser una de alto riesgo, aquellas se desarrollan en ambientes en los cuales existen o se realizan condiciones o prácticas capaces de causar incapacidad permanente, pérdida de la vida o partes del cuerpo, o

pérdidas considerables de estructuras, equipos o materiales. Bomberos de Chile, en cada una de sus áreas de combates tales como: fuego, materiales peligrosos, rescate, entre otras, se encuentra constantemente en situaciones y ambientes de alto riesgo. La tarea del bombero es una labor que somete al hombre a una extenuante y constante exigencia de sus características físicas, como también psicológicas. (Curilem et al., 2014). Por ende, es importante que los bomberos consideren estos factores antes de dedicarse al ejercicio del deber y que las instituciones estén preparadas para las diferentes problemáticas que surgen de dichas características.

Dado que el Cuerpo de Bomberos requiere para su subsistencia participar activamente de la vida en sociedad, adopta la forma legal de una Corporación de Derecho Privado. De esta forma el Cuerpo de Bomberos estará dotado de personalidad jurídica y patrimonio, siendo su principal característica la ausencia de lucro, la voluntariedad y gratuidad de los servicios prestados por sus integrantes (Bomberos de Chile, 2021).

Los Cuerpos de Bomberos se encuentran constituidos por una o más compañías situadas dentro del territorio de las comunas o agrupaciones que prestan sus servicios, para esto poseen grupos de bomberos capacitados, material mayor y menor, cuarteles y organizaciones jerárquicas y de disciplina que se regulan por sus estatutos y normativas. Cada Compañía de Bomberos tiene su propio director que la representa en el Directorio General del respectivo Cuerpo de Bomberos, además de ello, la oficialidad de la Compañía está integrada por un Capitán, un Secretario, el Tesorero, tenientes y voluntarios (Bomberos de Chile, 2021) siendo estos una organización compleja y jerárquica que funciona de forma establecida.

Por su parte, la labor que estos realizan nunca ha estado exenta de peligro, una de las condecoraciones más conocidas de los bomberos es la que se refiere a los mártires. Esta palabra tiene un origen religioso, definido como una persona que muere o sufre grandes padecimientos en defensa de sus creencias o convicciones. Este término fue acuñado también por las convicciones que se pueden tener en bomberos y hace referencia a

aquellos que murieron en el cumplimiento de su deber como voluntarios (Céspedes, 2020).

Los bomberos, como ya es de conocimiento público carecen de beneficios monetarios, si bien los miembros del cuerpo de bombero del país se especializan en distintos tipos de llamados en emergencia (fuego, rescate, materiales peligrosos, entre otros) pudiendo responder correctamente y de forma más segura gracias a sus constantes capacitaciones, ellos son voluntarios, lo que significa vivir una doble vida, entre lo que corresponde al trabajo en distintos llamados que reciben y sus propias labores profesionales en otras áreas (Céspedes, 2020). Por otro lado, ellos están igual de expuestos al estrés mental que representa el trabajar en emergencias y desastres. Además de tener que lidiar con el sufrimiento de las víctimas que son rescatadas y la desolación por el resultado de las catástrofes (Curilem et al., 2014).

Con lo anteriormente expuesto y atendiendo el objetivo central del estudio se diseñará un modelo de Felicidad Organizacional (Fernández, 2015) con la finalidad de estudiar y mitigar futuras deserciones en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó, donde estos últimos tomarán la decisión de aplicar dicho modelo. El Cuerpo de Bomberos de Copiapó entrega un servicio voluntario que involucra dar tiempo y compromiso desinteresado de parte de todos sus integrantes, sometiéndose a situaciones de alto riesgo físico, al ingresar a lugares donde el común de las personas busca salir. Destacando en su misión un servicio eficaz (Bomberos de Copiapó, 2020).

El mundo está cambiando, las necesidades de la comunidad también, por lo que Bomberos siempre está inmerso en un escenario dinámico. Para una organización al servicio de la comunidad en casos de emergencia y catástrofe, es imperante poseer la capacidad de tomar decisiones rápidas y amigables con los integrantes de la institución para entregar el mejor servicio posible.

Para lograr la subsistencia de cualquier Organización es necesario contar con un presupuesto para lograr todos los objetivos de las Instituciones, en el caso de Bomberos

cumplir con las necesidades de la comunidad en la atención de emergencias. Bomberos Chile a pesar de su carácter gratuito de sus servicios y la entrega voluntaria de sus integrantes, cuenta con recursos para el cumplimiento y desarrollo de sus actividades.

Para lograr la distribución de recursos monetarios a nivel nacional existe la Junta Nacional de Bomberos de Chile. La Junta Nacional de Bomberos de Chile, inicialmente denominada Junta Coordinadora, es una entidad que nació como una forma de unir y representar a todos los Cuerpos de Bomberos del país ante las autoridades a fin de que, como único ente organizado, tramitar los recursos que permitieran mantener y financiar a la Institución (Escuela de Bomberos de Santiago, 2021).

Bomberos de Chile y los Cuerpos de Bomberos cuentan para su funcionamiento principalmente con fondos tanto de carácter público como privado. Los recursos de origen público constituyen una fuente importante de sus ingresos y provienen de la Ley de Presupuesto de la Nación, la Ley de Sociedades Anónimas, de los Gobiernos Regionales y Municipalidades. Los recursos de origen privado provienen principalmente de aportes de empresas particulares, del apoyo de la comunidad y de las cuotas y aportes de los propios voluntarios (Bomberos Chile, 2021).

Actualmente el Cuerpo de Bomberos de Copiapó cuenta con el presupuesto distribuido por la Junta Nacional, aportes municipales, campañas de captación de recursos mediante donaciones de la comunidad, entre otras fuentes de ingresos. Estos recursos son utilizados para distintos fines dentro los cuales la capacitación y el equipamiento son una de las principales preocupaciones para esta Institución. Por lo tanto, existiría la posibilidad de incorporar

Se observa que, más de la mitad de las personas decide desertar de su voluntariado o se retiran por temas disciplinarios, según indica el comandante del Cuerpo de Bomberos de Copiapó Mario Olave, el porcentaje de Voluntarios que han sido expulsados por faltas disciplinarias, no supera el uno por ciento del total de integrantes. Con respecto al resto de las bajas de Voluntarios no se tiene certeza del porqué se retiran, dicho esto, es que

surge la necesidad de crear evidencia científica a base de correlaciones de dimensiones de Felicidad Organizacional, Clima Organizacional, Liderazgo y Motivación en Bomberos Copiapó, para conocer de forma interna la administración de esta Institución.

CAPÍTULO III. Metodología

3.1 Tipo de Investigación.

En este estudio se ha utilizado una investigación de tipo cuantitativa.

3.2 Localización de la Investigación

La investigación se basó en la institución del Cuerpo de Bomberos de Copiapó, ubicado en la extensión de la comuna de Copiapó, donde se reparten sus seis compañías, en la Región de Atacama, Chile.

A continuación, se detalla el domicilio de cada compañía:

Primera Compañía: Atacama #461.

Segunda Compañía: Carmen Vilches #1021.

Tercera Compañía: Conrado Araya #1739.

Cuarta Compañía: Flora Normilla #1511.

Quinta Compañía: Rahue #1337, Paipote.

Sexta Compañía: Los Loros #2429.

3.3 Descripción de la Población

La población en la cual se realizó la investigación corresponde a los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Copiapó, los cuales debieron tener una antigüedad mínima de un año hasta la fecha primero de agosto del año 2021. Esto indicó un total de 323 voluntarios, con más de un año de antigüedad. Los cuales están distribuidos en las siguientes compañías:

Primera Compañía, 55 Voluntarios.

Segunda Compañía 76 Voluntarios.

Tercera Compañía 62 Voluntarios.

Cuarta Compañía 63 Voluntarios.

Quinta Compañía 35 Voluntarios.

Sexta Compañía 32 Voluntarios.

En este estudio no se considerará al personal rentado tales como secretaria, operadoras y cuarteros.

3.4 Métodos y Materiales Utilizados

3.4.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación es de tipo no experimental. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

3.4.2 Diseño

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.4.3 Alcance del Estudio

3.4.3.1 Exploratorio

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. En la actualidad, no existen investigaciones de análisis organizacional enfocadas en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

3.4.3.2 Correlacional

Este tipo de estudio tiene como propósito conocer la relación que puede existir entre dos o más conceptos, categorías y/o variables en un contexto en particular. En este caso, se trata de dar a conocer la correlación entre las dimensiones de Felicidad Organizacional, Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo, y así, obtener conclusiones de cómo se podría disminuir el nivel de Deserción en los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

3.4.4 Cuestionario

Se diseñó un cuestionario basado en un instrumento creado por Claudia Lara para medir el Clima Organizacional (Lara, 2012), validado en su tesis “La medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes en una empresa de artículos de limpieza”, donde se buscó resaltar las dimensiones de Felicidad y Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo. Esta encuesta se encuentra en el (Anexo N°1).

Este cuestionario debió ser acortado para facilitar la comprensión de los voluntarios consultados y así lograr una correcta recolección de datos para poder generar conclusiones certeras y verídicas.

3.4.5 Selección de la Muestra

Según lo anteriormente mencionado, la población corresponde a todos los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Copiapó que ingresaron hasta la fecha 1 de agosto del 2020.

Considerando un nivel de confianza del 95%, en consecuencia, un margen de error del 5%, se obtiene que la muestra óptima para poder proyectar los datos obtenidos en la población es de 176 voluntarios. Se considera un tipo de muestreo simple aludiendo una igualdad de condiciones y cantidad aproximada de voluntarios por compañía.

CAPÍTULO IV. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.

4.1 Recopilación de Datos.

Se realizó la recolección de datos con una encuesta basada en un cuestionario diseñado por Claudia Lara (Lara, 2012). La forma de recopilar los datos fue mediante un formulario realizado en la plataforma Google Form, difundida en todas las compañías del Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

4.1.1 Instrumento de Medición: Escalamiento de Likert

Las escalas tipo Likert constituyen uno de los instrumentos más utilizados en Ciencias Sociales y estudios de mercado, son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018).

En este caso se utilizó una escala de Likert con cinco categorías de respuesta. En el (Anexo N°2) se encuentra la encuesta realizada.

4.1.1.1 Codificación

Los valores numéricos considerados para asignar valores a las respuestas entregadas por el Cuerpo de Bomberos de Copiapó son los siguientes.

Tabla 1 Valores ponderados encuesta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
<i>10 pts.</i>	<i>7pts.</i>	<i>5pts.</i>	<i>3pts.</i>	<i>1 pt.</i>

4.1.2 Administración del Instrumento de Investigación

Los datos fueron recolectados durante el mes de octubre del año 2021. La encuesta fue respondida por los integrantes del Cuerpo de Bomberos de Copiapó de forma autónoma guiados por los enunciados correspondientes para cada dimensión mencionada.

Se diseñó en Google Forms, software de administración para el desarrollo de encuestas diseñado por Google Docs Editors. La difusión de este link fue por parte del Superintendente el cual lo envió a los correos de los directores de las seis compañías para bajar la información con los integrantes de cada una de ellas. Los resultados obtenidos fueron trabajados en Microsoft Excel en hoja de cálculo.

4.1.3. Estadística descriptiva.

4.1.3.1. Dimensiones Organizacionales.

A continuación, se presentan datos estadísticos correspondientes a las respuestas obtenidas en las dimensiones de Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo.

Tabla 2. Estadística Dimensiones Organizacional.

	CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	LIDERAZGO
Media	5,493333333	5,83	6,213333333
Error típico	0,107197483	0,126229733	0,114364681
Mediana	5	7	7
Moda	7	7	7
Desviación estándar	2,625791345	3,091984359	2,801351133
Varianza de la muestra	6,894780189	9,560367279	7,847568169
Mínimo	1	1	1
Máximo	10	10	10
Suma	3296	3498	3728
Cuenta	600	600	600
Mayor (1)	10	10	10
Menor (1)	1	1	1

Según los datos estadísticos obtenidos se puede analizar que:

Con respecto a las tres dimensiones se observa una mayor desviación estándar en la variable Motivación indicando en este caso que las respuestas obtenidas se desvían en promedio, 3,092 unidades con respecto a la media, esto indica que las respuestas de esta variable son más dispersas que las otras dos dimensiones.

Con respecto a la suma, la dimensión con mayor puntuación es la de liderazgo esto permite concluir que es la variable con más respuestas cercanas al mayor puntaje logrando una media de 6,213 unidades.

4.1.3.2. Dimensiones de Felicidad Organizacional.

A continuación, se presentan datos estadísticos correspondientes a las respuestas obtenidas en las dimensiones de Felicidad Organizacional.

Tabla 3. Estadística Dimensiones Felicidad Organizacional.

	EMOCIONES POSITIVAS	SENTIDO	RELACIONES POSITIVAS	DESARROLLO PERSONAL	COMPROMISO	LOGRO Y RECONOCIMIENTO
Media	6,811666667	6,82	5,353333333	6,436666667	6,378333333	6,21
Error típico	0,117449694	0,111654727	0,114903523	0,114399953	0,111811093	0,110741167
Mediana	7	7	5	7	7	7
Moda	7	7	7	7	7	7
Desviación estándar	2,876918198	2,734971074	2,814550001	2,802215119	2,738801248	2,71259352
Varianza de la muestra	8,276658319	7,480066778	7,921691708	7,852409572	7,501032276	7,358163606
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	10	10	10	10	10	10
Suma	4087	4092	3212	3862	3827	3726
Cuenta	600	600	600	600	600	600
Mayor (1)	10	10	10	10	10	10
Menor (1)	1	1	1	1	1	1

Según los datos estadísticos obtenidos se puede analizar que:

Con respecto a las seis dimensiones de Felicidad Organizacional se observa una mayor desviación estándar en la variable Emociones Positivas indicando en este caso que las

respuestas obtenidas se desvían en promedio, 2,877 unidades con respecto a la media, esto indica que las respuestas de esta variable son más dispersas que las otras dos dimensiones.

Con respecto a la suma, la dimensión con mayor puntuación es la de Sentido esto permite concluir que es la variable con más respuestas cercanas al mayor puntaje logrando una media de 6,82 unidades.

4.2 Composición de la Muestra

Se recopilaron en el proceso de muestreo un total de 200 respuestas de Bomberos. Entre ellos diversidad de antigüedad y cargos. A continuación, se muestra un desglose por antigüedad, cargo, sexo y compañía.

4.2.1 Desglose por Antigüedad

Tabla 4. Desglose por antigüedad

Años de servicio	Cantidad de Bomberos	Porcentaje
De 1 a 5 años	95	47,5%
De 6 a 10 años	35	17,5%
De 11 a 15 años	27	13,5%
De 16 a 20 años	20	10%
De 21 a 30 años	18	9%
De 31 años o mas	5	2,5%
Total	200	100%

4.2.2 Desglose por Cargo

Tabla 5. Desglose por cargo.

Tipo de cargo	Cantidad de Bomberos	Porcentaje
Aspirante o bombero homologado	29	14,5%
Voluntario	107	53,5%
Oficial de Compañía	37	18,5%
Oficial General	12	6%
Honorario de Compañía	13	6,5%
Honorario de Cuerpo	1	0,5%
Director Honorario	1	0,5%
Total	200	100%

4.2.3 Desglose por sexo

Tabla 6. Desglose por sexo.

Sexo	Cantidad de Bomberos	Porcentaje
Hombre	163	81,5%
Mujer	37	18,5%
Prefiero no decirlo	0	0%
Total	200	100%

4.2.4 Desglose por compañía

Tabla 7. Desglose por compañía.

Compañía	Cantidad de Bomberos	Porcentaje
Primera	35	17,5%
Segunda	41	20,5%
Tercera	32	16%
Cuarta	45	22,5%
Quinta	26	13%
Sexta	21	10,5%
Total	200	100%

4.2.5 Confiabilidad del instrumento

Para evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado en este estudio se considera el factor de alfa de Cronbach el cual, es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados (Celina y Campos, 2005).

Se realiza el cálculo utilizando el programa Excel de Microsoft. Conforme a la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum St^2}{sT^2} \right]$$

Donde:

n: Número de ítems

$\sum St^2$: Sumatoria de la varianza de los ítems

sT²: Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach

Esto explicado de otra forma según indica Celina y Campos (2005), la fórmula más sofisticada para averiguar la consistencia interna de una escala se calcula a partir de la varianza de cada ítem y la varianza total de la escala: $\{a = n / n-1 (1 - Sst^2 / sT^2)\}$, donde n es el número de ítems, st² es la varianza de cada ítem y sT² es la varianza total de la escala.

La interpretación de este factor está limitada por un valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. En el caso de esta encuesta se calculó un valor igual a 0,94. Esto indica un nivel de confiabilidad superior al mínimo indicado entregando una validez a este estudio.

4.2.6. Validez del instrumento

Para la validación del instrumento “Encuesta para trabajo de titulación "Estudio de correlaciones de Felicidad Organizacional y Deserción en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó””, primeramente, se difundió con algunos docentes de la Universidad de Atacama, profesores relacionados a las áreas de interés para esta encuesta y tesis (Ingeniería Comercial y psicología).

Como segunda acción se procede a enviar la encuesta a los altos mandos del Cuerpo de Bomberos de Copiapó, esperando alguna retroalimentación o sugerencia.

Por último, antes de la difusión oficial del instrumento se solicita a algunos integrantes del Cuerpo de Bomberos que realicen la encuesta para ajustar los últimos detalles.

4.3. Principales resultados

4.3.1 Matriz de correlaciones

A continuación, se presenta la matriz en donde se indican los coeficientes de correlaciones resultantes de este estudio según las respuestas recopiladas.

Tabla 8. Matriz de correlaciones generales

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,52543664	0,56476707	0,72404986	0,59516924	0,542583002	0,55768108
	Motivación	0,65226059	0,65693611	0,68931002	0,69645079	0,522904566	0,49445929
	Liderazgo	0,76914293	0,64406901	0,71631275	0,70861025	0,721507824	0,71494804

Como se aprecia en la tabla existen distintos valores de correlación siendo el liderazgo una de las variables con más incidencia en las dimensiones de Felicidad Organizacional.

Se obtienen los resultados esperados, logrando correlaciones positivas en todas las variables analizadas. Lo cual demuestra que las dimensiones de Felicidad Organizacional afectan positivamente a las dimensiones de Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo, por lo cual aplicar estrategias en base a variables de la Felicidad Organizacional podría provocar mejoras organizacionales en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

4.3.2 Gráficos de Dispersión

La importancia del uso de gráficos en el análisis estadístico radica en que algunas veces un conjunto de datos puede ser analizado de manera adecuada por métodos gráficos; otras veces, unas adecuadas técnicas gráficas facilitan significativamente el análisis numérico. Las representaciones gráficas tienen un triple objetivo: registrar y almacenar datos de manera compacta, facilitar la comunicación de información, o bien, analizar el conjunto de datos que representan para obtener conocimiento de su estructura (Chambers, et al, 1983). El diagrama de dispersión es la herramienta gráfica más usada, sencilla y potente para analizar la relación que puede existir entre dos variables (Estepa, 2008). A continuación, se presentarán los gráficos de dispersión de los valores más altos de correlación con respecto a las dimensiones Organizacionales versus las de Felicidad Organizacional. De forma complementaria a los gráficos se mostrarán los valores del coeficiente R^2 y la ecuación lineal correspondiente a cada correlación para poder complementar el análisis.

4.3.2.1. Liderazgo y Emociones Positivas

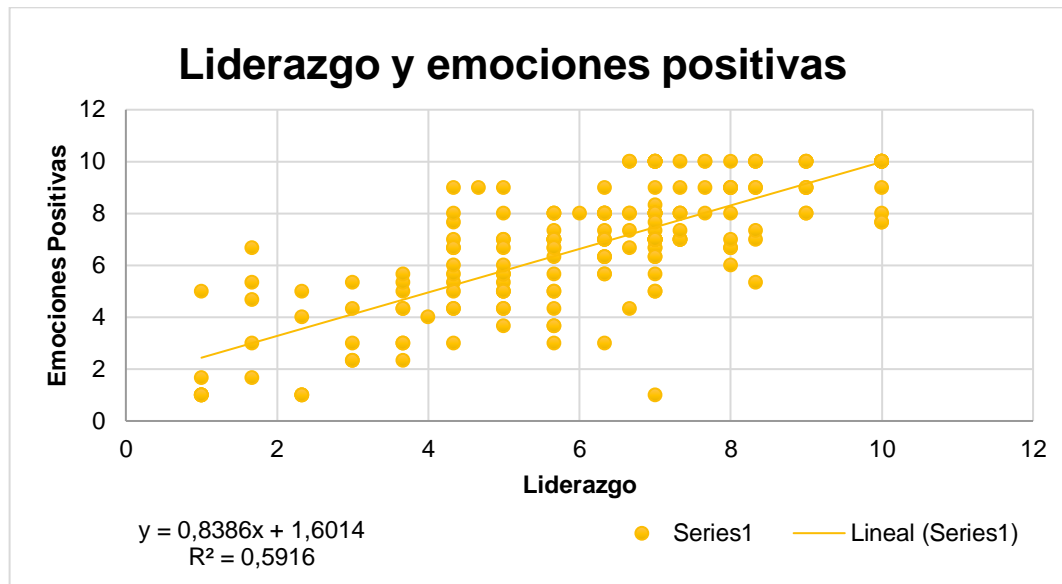


Gráfico 1. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Emociones Positivas.

En el estudio de la matriz de correlaciones dio como resultado la mayor correlación entre liderazgo y emociones positivas, con un 0,76914293 de correlación, esto demuestra que para los voluntarios de bomberos tener un buen liderazgo, puede influir positivamente en las emociones positivas de los integrantes del cuerpo de bomberos de Copiapó, al ser ellos quienes les dieron la mayor valoración a estas dos variables.

La “valoración y entendimiento de las emociones propias (EMOPROPIAS)” la cual tiene una relación positiva con todas las cinco prácticas de liderazgo como se muestran en la Tabla 5. Esto significa que la valoración de las emociones propias fortalece a los empleados haciéndolos capaces, fuertes y comprometidos con la organización, logrando no solo que ellos mismos se enfoquen en el desarrollo de la organización, sino que también deseen que sus líderes lo hagan.

Los demás y uso de las emociones, tienen una relación positiva con las prácticas de liderazgo y que por lo tanto son estas áreas las que se deben reforzar en los líderes para lograr en ellos aumentar su efectividad. Se comprueba también que la inteligencia emocional contribuye en el desarrollo de las cualidades de compromiso que tienen los líderes, lo que los ayudará a analizar, organizar y utilizar la información de una manera efectiva (Zárate y Matviuk, 2012). Se encontró en este estudio que la inteligencia emocional se relacionó significativamente con las prácticas de liderazgo de los ejecutivos.

Además, otra revista científica concluyó que los líderes con alta inteligencia emocional también es probable que tengan conocimiento sobre el hecho de que sus estados de ánimo positivos pueden hacer que sean demasiado optimistas. Además, afirmó que la inteligencia emocional puede contribuir a líderes que desarrollan una visión convincente para sus grupos u organizaciones de varias maneras.

Esto da una idea de la relevancia de las prácticas de inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. Capacitación unidad en el departamento de recursos humanos de las organizaciones debe pensar en los diferentes métodos de formación para mejorar.

4.3.2.2. Motivación y Sentido

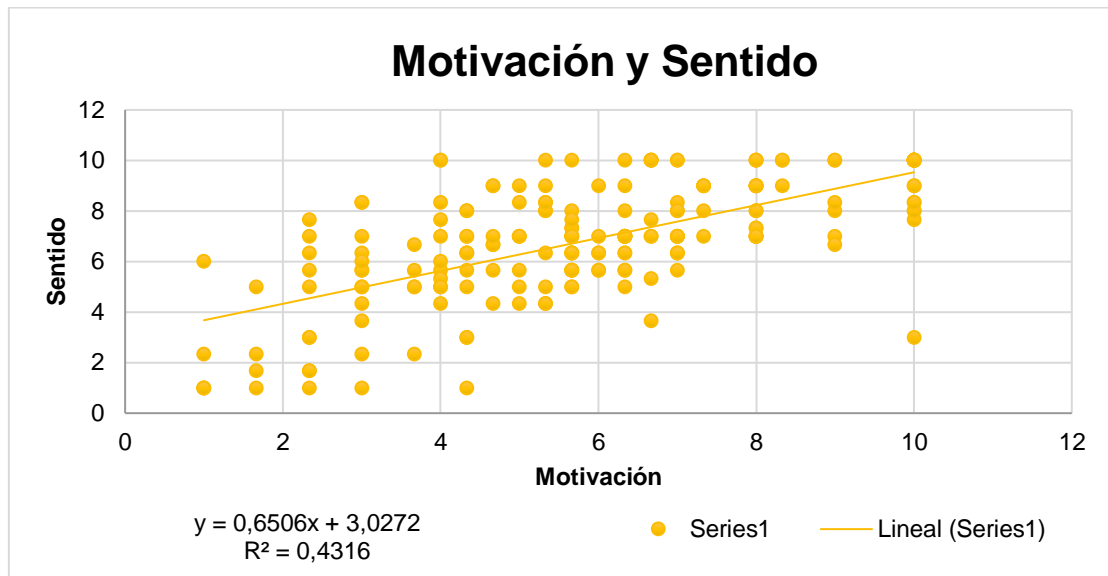


Gráfico 2. Coeficiente de Correlación Motivación y Sentido.

El sentido de pertenencia es la motivación más fuerte que puede tener la persona. El sentido de pertenencia es la conciencia que tiene un individuo de formar parte de una institución o colectividad (Cornejo, 2017). Para el presente trabajo de grado “Clima Organizacional es el ambiente existente entre los miembros de la organización, la adaptación de los sujetos, el liderazgo y el sentido de pertenencia componentes estrechamente ligados al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros” (Chiavenato, 1994).

Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización. (Chiavenato, 1994).

4.3.2.3. Clima Organizacional y Relaciones Personales

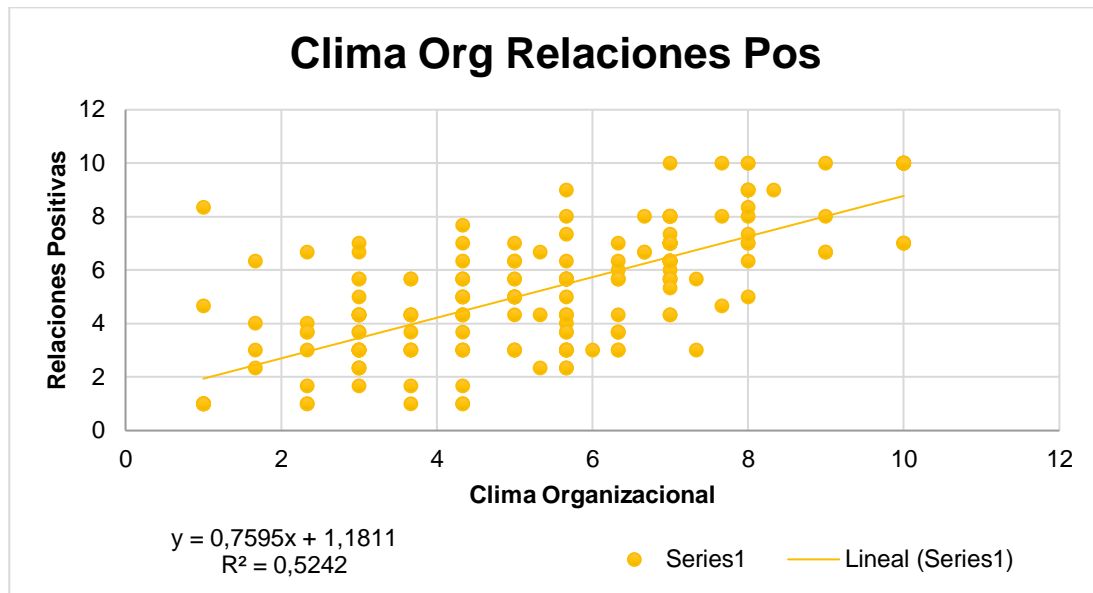


Gráfico 3. Coeficiente de Correlación Clima Org. y Relaciones Personales.

Se observa que el coeficiente de correlación resultante entre la variable clima organizacional y Relaciones Interpersonales es de 0,7240498 por lo tanto, se evidencia que existe relación estadística significativa directa entre estas dos variables, es decir, a mejor clima organizacional, se obtendrá una mejor satisfacción en los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Copiapó tal como muestra la nube de puntos del diagrama de dispersión.

En un estudio científico dio como resultado estas conclusiones Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la Calidad en el servicio entre el personal. El Clima organizacional incide sobre la Calidad en el servicio que se presenta en la institución según la percepción de los trabajadores y queda demostrada estadísticamente la existencia de una estrecha correlación entre ambas variables.

Los resultados del presente estudio permitirán que las instituciones tomen conciencia de lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional dentro de ella, y que de esta manera puedan llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en

cuanto a brindar una buen servicio de calidad y por ende enfrentar los cambios que en la actualidad exigen las instituciones en el mundo globalizado pues no solamente se debe de estar preparado hacia el interior sino también hacia los factores externos que influyen, ya sea de manera directa o indirecta, en las organizaciones y que a la vez son un reto para la competitividad en el mundo(Sotelo y Figueroa, 2017).

Otro estudio científico les dio como resultado que dentro del análisis cuantitativo podemos observar las claves según las dimensiones estudiadas. En primer lugar, se encontraron resultados positivos, es decir, se evidencia que existen unas adecuadas relaciones interpersonales, que se manifiestan por buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo en la institución evaluada; se muestra una cultura organizacional favorable, se reportan adecuados canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que la información se transmite de forma clara y eficiente; los participantes refieren que se sienten incentivados e inspirados por sus jefes (Moreno, 2018).

4.3.2.4. Liderazgo y Desarrollo Personal

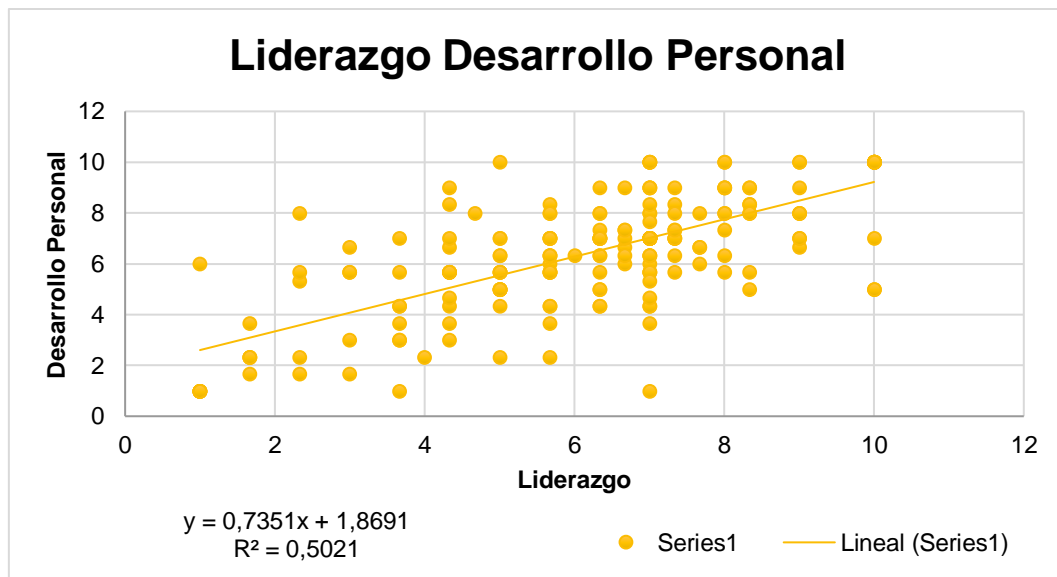


Gráfico 4. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Desarrollo Personal.

Con relación a este modelo bombero para equipos de alto desempeño el líder Bombero para servir al más alto nivel de desempeño, debe trabajar en equipo con óptima calidad en las actividades de servicio; cuando se hace referencia al servicio está relacionado con lo interno, porque son los clientes internos en quienes deben esmerarse más, toda vez que de su calidad dependerá la prestación del servicio al entorno de la organización, en este sentido, es menester que el equipo desarrolle habilidades de comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales, caracterizada por una eficiente escucha para solucionar oportunamente los problemas internos.

El Buen Líder de un equipo de alto desempeño debe caracterizarse por poseer los atributos sustentados en los tres pilares fundamentales de un bombero, “la Moral, Disciplina y Abnegación”, cualidades individuales que representan fortalezas para el desarrollo y desempeño de los equipos en cualquier organización, ello le permite sentirse valorado y respetado, lo cual contribuye a mantener el orden y la colaboración entre los miembros del equipo (Moreno y Godoy, 2012). Con respecto a la hipótesis que señala que existe una relación directa y significativa entre los estilos de Liderazgo Directivo y el Desempeño Docente, se observa que los estilos transformacional y estratégico tienen coeficientes de correlación directa y significativos, por lo que existe relación entre estas dos dimensiones y desempeño docente.

Un estilo predominante de tipo transformacional, en una muestra de estudio la mayoría de los docentes percibieron un acompañamiento del director líder en el desarrollo de sus capacidades individuales, además, el estilo transformacional de su gestión promovió que los docentes a su vez sean líderes con los colegas nuevos que se integraban a la institución (Arana y Coronado, 2017)

4.3.2.5. Liderazgo y Compromiso

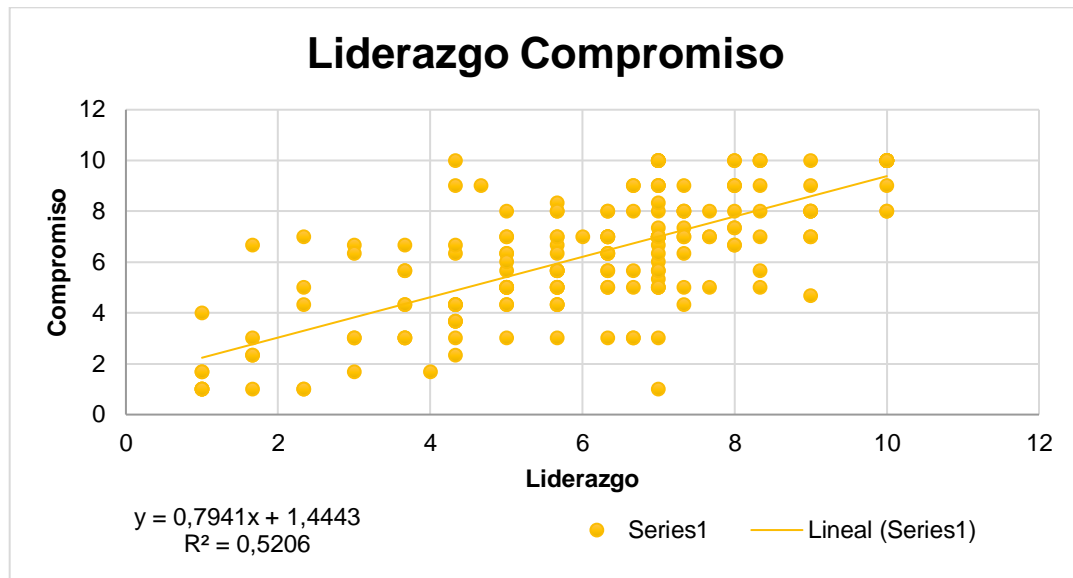


Gráfico 5. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Compromiso.

Los resultados de este estudio apoyan fuertemente la importancia del líder para generar actitudes positivas en sus subordinados. En particular, se encontró apoyo para la idea de que existe una relación positiva entre el empleo de las conductas del liderazgo y la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional de los empleados. Aunque las correlaciones y la varianza son apenas moderadamente altas y estas conductas son sólo una parte de la influencia sobre las actitudes de los empleados, las cinco conductas se encontraron consistente y positivamente relacionadas con las actitudes estudiadas.

Los hallazgos apoyan el uso de las conductas del líder para influenciar las actitudes de los empleados. Respecto a la satisfacción en el trabajo, la relación más fuerte se dio con la conducta para servir de ejemplo. Pareciera que, si los líderes de empleados de empresas manufactureras establecen altos estándares, son claros respecto a sus valores, dividen las tareas y metas mayores en porciones manejables y alcanzables, trabajan cercanamente con sus subordinados y sirven como modelo de actuación, estos comportamientos están relacionados con el grado en que los empleados se sienten satisfechos con las diferentes facetas de su trabajo.

Respecto al grado en que los empleados son leales y se sienten comprometidos con su organización, la relación más fuerte se dio con la conducta capacitar para actuar. De manera que los resultados parecen indicar que el líder es fundamental en promover el compromiso de los empleados, particularmente cuando crea un clima de confianza, trabajo en equipo y cooperación y apoya a sus seguidores para que se sientan hábiles para actuar (Villalba, 2001). Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe relación positiva entre el nivel Moderado de Liderazgo de los Directivos y el Compromiso Organizacional docente en la Red Educativa N° 22- UGEL 01. En vista de esto los rasgos característicos del Liderazgo directivo eficaz determinarían las dimensiones del Compromiso organizacional docente.

El nivel de relación entre la dimensión Establecimiento de Metas y expectativas del Liderazgo directivo y el Compromiso organizacional docente en la Red Educativa N° 22- UGEL 01 es significativa. Este resultado indica que la variable independiente es un elemento asociado al nivel del compromiso docente que se evidenciaría en la contribución con la solidificación de la misión y visión, así como con la mejora de los resultados y el logro de la Calidad Educativa Institucional. Por lo tanto, al analizar los resultados existe relación significativa entre la Gestión de Recursos de manera estratégica del Liderazgo directivo y el Compromiso organizacional docente en la Red Educativa N° 22-UGEL. Finalmente se concluye, existe relación significativa entre la Promoción y Participación del Desarrollo profesional del liderazgo de los directivos con el Compromiso organizacional docente en la Red Educativa N° 22 -UGEL 01 encontrando un coeficiente de correlación rho Spearman = ,557 y valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación de magnitud moderada (Salvador y Sánchez, 2018).

4.3.2.6. Liderazgo y Logro

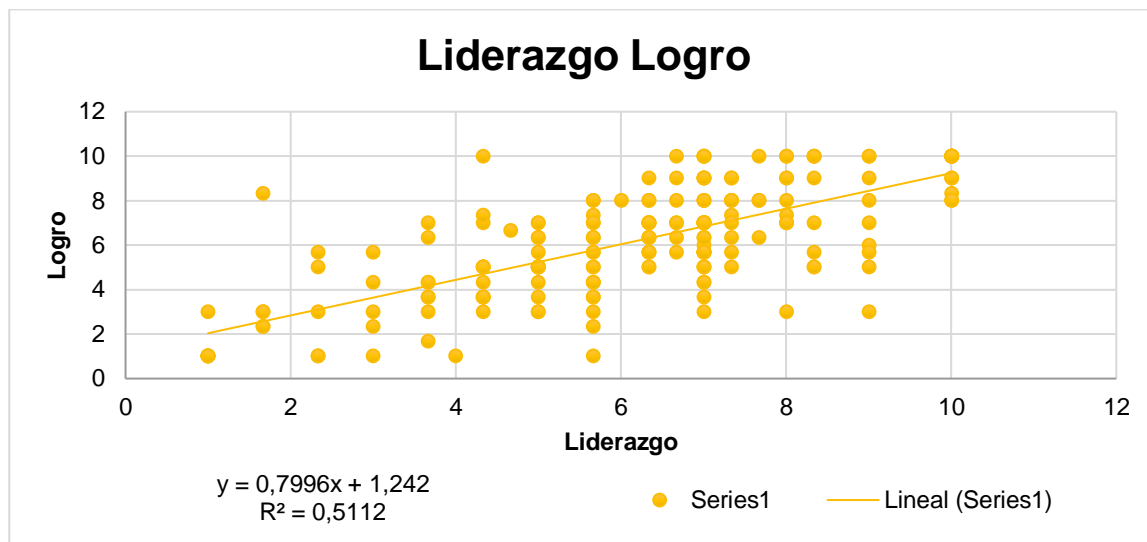


Gráfico 6. Coeficiente de Correlación Liderazgo y Logro.

Los docentes señalaron su insatisfacción con la Institución por cuanto el sistema de incentivos no se relaciona con su nivel de satisfacción. Ello coincide con Maslow quien señala que es muy importante sentirse reconocido en la organización donde labora, Herzberg citado por Cofer (1992), teórico fundamental de esta investigación, considera que los incentivos y reconocimientos a la labor del individuo provocan satisfacción o insatisfacción de acuerdo con su efectividad. Al igual que en la teoría dual de Herzberg, citado por Cofer (1992) se evidencia en esta investigación, la tendencia de la muestra señala que la institución es responsable de la insatisfacción. Estos resultados expresan según Chiavenato (1996), que los procesos de defensa humana tienden a atribuir la satisfacción a sus propios logros y realizaciones, y atribuyen además causas de insatisfacción a los factores del medio ambiente de trabajo sobre los cuales tiene poco control. Merece especial atención la poca asistencia que la institución ofrece a la valoración del desempeño académico, aspecto altamente necesario para determinar logros, atender fallas, mejorar los incentivos, acrecentar el flujo comunicacional, aumentar la productividad. Este aspecto permite al docente revisarse periódicamente y saber cuáles son sus debilidades y aciertos, recibiendo los estímulos necesarios a través de la retroalimentación constructiva, lo que le posibilita estar motivado y satisfecho para

la realización de su trabajo, lo cual incidirá en la obtención de un mejor producto (Morillo, 2006).

4.3.3 Principales resultados por compañía

A continuación, se presentan los principales resultados de la Matriz de Correlaciones desglosados por las seis compañías pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Esto se realiza para profundizar los resultados obtenidos con la finalidad de enriquecer este estudio mostrando más antecedentes.

4.3.3.1 Primera Compañía

Tabla 9. Matriz de correlaciones Primera compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,659	0,751	0,741	0,714	0,704	0,645
	Motivación	0,686	0,590	0,728	0,759	0,558	0,408
	Liderazgo	0,760	0,645	0,777	0,878	0,759	0,678

Entre liderazgo y desarrollo personal, los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,878. Esto indica que según este estudio las dimensiones que podrían potenciar esta compañía son liderazgo y desarrollo personal, en donde se podría generar que un mejor liderazgo podría generar un aumento en el desarrollo personal percibido por los voluntarios.

4.3.3.2 Segunda Compañía.

Tabla 10. Matriz de correlaciones Segunda compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,440	0,571	0,681	0,542	0,517	0,546
	Motivación	0,446	0,675	0,649	0,729	0,445	0,460
	Liderazgo	0,697	0,485	0,603	0,534	0,666	0,714

Entre Motivación y Desarrollo personal, los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,729. Para concluir según lo que busca demostrar este estudio, según los antecedentes analizados, para lograr aumentar el Desarrollo personal de los voluntarios de la segunda compañía se debe poner énfasis en la dimensión de Motivación.

4.3.3.3 Tercera Compañía.

Tabla 11. Matriz de correlación Tercera compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,166	0,084	0,552	0,397	0,397	0,317
	Motivación	0,537	0,666	0,602	0,583	0,583	0,196
	Liderazgo	0,640	0,410	0,676	0,558	0,558	0,463

Entre liderazgo y Relaciones Positivas los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,676. En contexto a esta investigación en caso de que se quiera realizar un mejoramiento en las Relaciones positivas para la Tercera Compañía se deberá mejorar y trabajar en base al Liderazgo.

4.3.3.4 Cuarta Compañía.

Tabla 12. Matriz de correlaciones Cuarta compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,715	0,633	0,755	0,722	0,700	0,672
	Motivación	0,797	0,671	0,734	0,633	0,662	0,592
	Liderazgo	0,841	0,776	0,750	0,734	0,732	0,726

Entre Liderazgo y Emociones Positivas los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,841. Aludiendo al contexto de este estudio para potenciar las emociones positivas se deberán trabajar en estrategias asociadas al liderazgo dentro de la Cuarta Compañía.

4.3.3.5 Quinta Compañía.

Tabla 13. Matriz de correlaciones Quinta compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,541	0,709	0,665	0,508	0,507	0,602
	Motivación	0,723	0,761	0,489	0,804	0,554	0,606
	Liderazgo	0,715	0,672	0,773	0,692	0,726	0,813

Entre liderazgo y Logro y Reconocimiento los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,813. Para lograr incentivar que los voluntarios de la Quinta Compañía consideren y valoren los Logros y Reconocimientos se deberá trabajar mediante un liderazgo que apoye y contribuya con esta dimensión.

4.3.3.6 Sexta Compañía.

Tabla 14. Matriz de correlación Sexta compañía.

		Felicidad Organizacional					
		Emociones Positivas	Sentido	Relaciones Positivas	Desarrollo personal	Compromiso	Logro y reconocimiento
Dimensiones Organizacionales	Clima Organizacional	0,561	0,661	0,805	0,721	0,666	0,670
	Motivación	0,771	0,842	0,827	0,751	0,716	0,639
	Liderazgo	0,832	0,814	0,877	0,827	0,819	0,755

Entre liderazgo y Logro y Relaciones Positivas los resultados explican que el nivel de correlación de las variables mencionadas es positiva, significativa, con un coeficiente de 0,877. Para potenciar las Emociones positivas en la Sexta Compañía este estudio propone trabajar en un liderazgo que considere y refuerce estas dimensiones.

4.3.3.7 Grafico general Compañías.

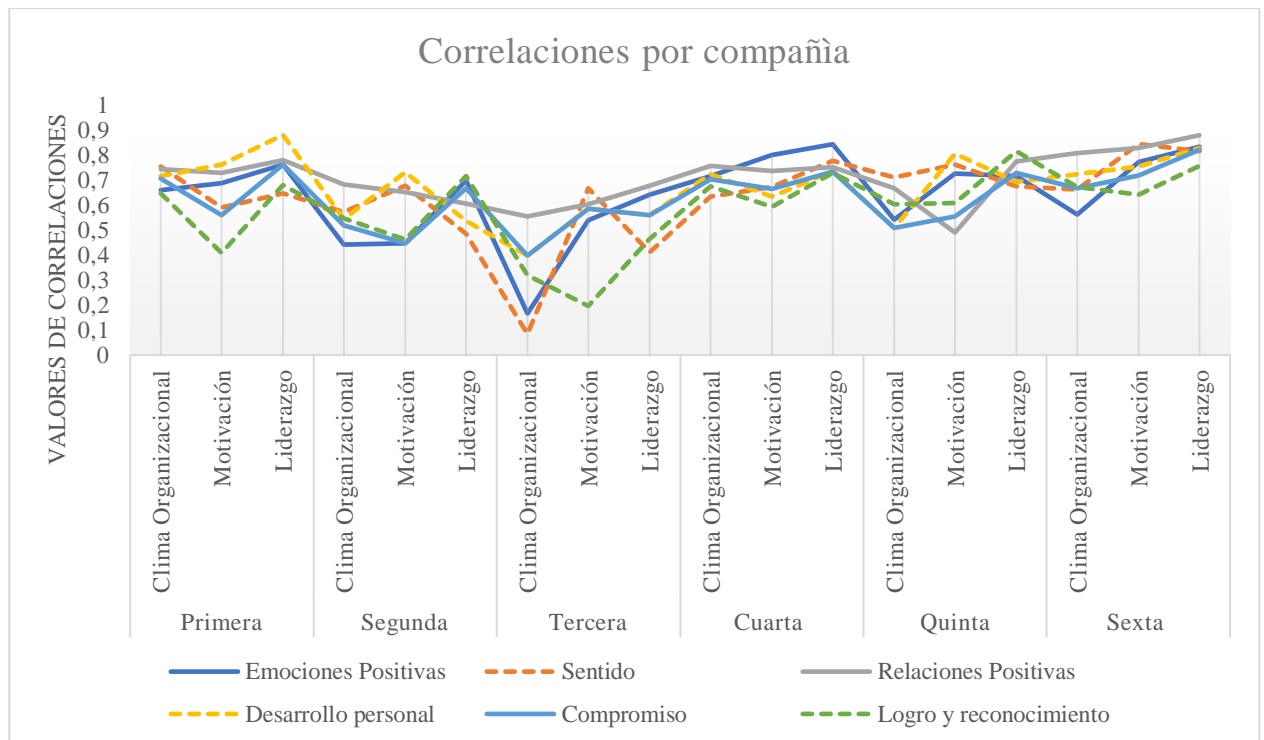


Gráfico 7. Correlaciones generales por compañías.

En el siguiente grafico se presenta un resumen del resultado de las correlaciones de las seis Compañías.

4.4. Propuestas de estrategia.

A continuación, se presentarán algunas estrategias formuladas a partir de los resultados obtenidos en este estudio. Estas estrategias son propuestas direccionadas al Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

4.4.1. Mejoramiento de Liderazgo.

Una de las principales conclusiones de este estudio es el nivel de correlación que existe entre el liderazgo y las variables de Felicidad Organizacional, dicho esto se le debería dar relevancia a este concepto y enfocarse en realizar capacitaciones a los distintos oficiales electos. Según el reglamento interno de la institución existen requisitos para poder optar a distintos cargos los cuales, podrían ser analizados y replanteados para reforzar lo mencionado.

Existen distintas estrategias, una de ellas es el liderazgo participativo desarrollada por Likert, en este sentido el líder, es quien toma decisiones consensuadas, en equipo, involucrando a sus trabajadores de todos los estamentos; el verdadero líder, resuelve conflictos, escucha opiniones, asesora problemas, delega funciones, etc. El sistema de participación es democrático por excelencia (Pérez, 2016).

Según lo anterior, enfocando estas estrategias al Cuerpo de Bomberos de Copiapó se propone:

- Realizar capacitaciones semestrales a los Oficiales Generales y de Compañía incluyendo a Voluntarios interesados en ocupar en un futuro los cargos, en caso de no existir interesados o de que existan muchos, los Oficiales de Compañía se encargaran de realizar el filtro de los participantes, ya sea por asistencia, antigüedad o el argumento que estimen conveniente. Es relevante considerar que las emociones positivas se potenciarán con un buen liderazgo y es por esto que se sugiere esta estrategia. Estas capacitaciones serán enfocadas en base al coaching.

- Existen en promedio sesenta oficiales, entre ellos oficiales de compañía y oficiales generales, a estos oficiales se les podría sumar veinte voluntarios. Se formaría un grupo total de ochenta personas entre voluntarios y oficiales, para hacer efectiva las capacitaciones, se formarán grupos de veinte integrantes, lo cual permitirá una mayor personalización en la formación, también de esta forma se podrán contar con diferentes fechas para la realización de estos talleres lo cual es beneficioso para la institución ya que, al ser un servicio voluntario, los integrantes deben cumplir con obligaciones aparte de Bomberos. Dicho esto, se propone contar con cuatro fechas por semestre en donde se realice una capacitación que mejore el Liderazgo en Oficiales y Voluntarios. Esta formación tendrá un valor bruto anual de \$9.843.100 (anexo N°3), no se considera el costo del lugar de realización ya que el Cuerpo de Bomberos cuenta con distintas instalaciones para la capacitación.
- Como último punto para crear un Liderazgo representativo, se sugiere generar instancias en donde los oficiales generales antes de tomar decisiones como por ejemplo cambios en el reglamento permitan que los Voluntarios interesados puedan entregar sus opiniones y así crear cambios representativos.

4.4.2. Permanencia

La siguiente estrategia va enfocada a la permanencia de los oficiales generales del Cuerpo de Bomberos de Copiapó. Según Sainz (2003):

La permanencia permite que:

- Se desarrolla la cohesión grupal.
- Se desarrolle la mutua representación interna, es decir que todos y cada uno conozcan a los demás, como equipo y en función de esa tarea

- Este último aspecto es imprescindible para el funcionamiento del equipo, ya que permite anticipar actitudes de los demás y las propias con ellos.
- Regular mejor el proceso de adjudicación y asunción de roles y funciones. - Potencia la COOPERACIÓN y complementariedad entre los compañeros, la que vuelve como: - refuerzo de la PERTENENCIA al grupo, principalmente (Sainz, 2003).

En base a lo mencionado anteriormente se propone como estrategia la permanencia de los oficiales generales a cuatro años de periodo, con un máximo de reelección de dos periodos consecutivos.

4.4.3. Acompañamiento Psicológico

La salud mental de los voluntarios y oficiales es un tema importante y complementario a todos los factores de Felicidad Organizacional. Es por esto que debe existir una estrategia asociada al acompañamiento psicológico en los integrantes de esta institución.

Según Losada (2012), en su estudio realizado en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Rio Cuarto, la psicóloga de la institución, se destacan temas importantes como la demanda de profesionales dedicados al área de la psicología, que puedan desarrollar en charlas y cursos, técnicas de relajación y otras para la prevención de desajustes emocionales en el siniestro en sí, como así también presentarles a los voluntarios temas referidos con información veraz de cuestiones que puedan ser necesarias para mitigar aquellos sentimientos y malestares que se presenten por las actividades desarrolladas. El hecho de no tener la capacidad de pedir ayuda a personas especializadas en el tema o el sólo hecho de no tener la voluntad de hacer público la necesidad de un apoyo psicológico con el resto del equipo, dificulta proseguir con el adecuado desarrollo de las tareas que involucran el quehacer bomberil (Losada, 2012).

Se sugiere contar con personal capacitado profesionalmente en el área de la psicología para que preste apoyo de forma previa como posterior a emergencias o situaciones que

puedan provocar un descontento personal. Es ideal priorizar a los voluntarios u oficiales que realicen guardias y que participen activamente en las emergencias. Para poder ejecutar esta estrategia se propone que se cuente con un programa mensual de prevención de problemas emocionales a cargo de la psicóloga o psicólogo. Además, se deberá contar con una oficina disponible para este servicio en donde el profesional del área pueda resolver las dificultades de los Bomberos asociadas problemas o necesidades psicológicas.

Según la página (Chiletrabajos, 2022) a partir de 433.419 sueldos pretendidos cargados por los postulantes en los últimos doce meses antes de febrero 2022, para el puesto de psicólogo o psicóloga el promedio que piden es de \$648.358 mensuales. Se plantea brindar un sueldo por sobre la media salarial para contar con personal en el menor tiempo posible, ofreciendo un sueldo de \$700.000 aproximadamente.

El preocuparse por un buen Clima Organizacional está demostrado según este estudio que genera correlaciones positivas, por lo tanto efectos eficientes que podrán contribuir con un potenciamiento en las seis dimensiones de Felicidad Organizacional.

4.4.3. Mejoramiento del Clima Organizacional

Es importante considerar y en consecuencia del estudio realizado un buen Clima Organizacional podría potenciar el crecimiento integral de toda la institución. Considerando los resultados obtenidos la mayor correlación obtenida con esta variable apunta a que, el potenciar y mejorar un buen clima generaría el mismo efecto sobre las relaciones positivas es por esto que se propone trabajar en distintas estrategias enfocadas a esta dimensión.

Según plantea Serrato (2011), el crecimiento de las organizaciones, atraer y desarrollar el mejor talento humano se deberá:

- Generar oportunidades de desarrollo personal y profesional basado en el reconocimiento a sus logros.
- Mantener el nivel de confianza en la dirección y facilitar los medios de expresión para que los canales de comunicación sean efectivos y se eviten los “rumores de pasillo”.
- Desarrollar las competencias e incluir las responsabilidades para que se sientan parte activa de la empresa y vean reconocimiento.
- Promover el desarrollo de competencias y crecimiento de las personas a través de un sistema de gestión basado en Coaching

Es necesario usar la filosofía del Empowerment, que resulta ser un ingrediente vital no sólo para crear un clima laboral positivo sino también para empoderar a la gente en su trabajo y dirigir exitosamente la empresa, es una estrategia para educar a las personas y transmitir una nueva cultura inspirada en transmitir valores y conductas para realizar con libertad, iniciativa y autonomía los roles en el trabajo, en la que se pongan en juego su ingenio, iniciativa y creatividad (Serrato, 2011).

Por último y considerando lo anteriormente mencionado el incorporar un sistema de gestión basado en Coaching, con personal capacitado en la temática podría lograr potenciar el liderazgo, Clima Organizacional potenciando la Motivación tanto de los oficiales y voluntarios.

Se recomienda dos capacitaciones anuales considerando cuatro grupos de veinte personas dando prioridad a los voluntarios más activos. Los temas a tratar idealmente serían crecimiento personal, comunicación, Relaciones Positivas y Clima Organizacional. Estas capacitaciones tendrán un valor bruto total anual de \$11.463.100 (Anexo N°3) incluyendo alimentación y las instalaciones sin costo por parte del Cuerpo de Bomberos.

Esto une todas las estrategias mencionadas considerando que en conjunto crearían un incremento en el funcionamiento de la institución, que podría traer como consecuencia

un incremento de recursos y su mejor aprovechamiento, logrando así aumento de ingresos, mejoramiento en los servicios que se entregan a la comunidad por parte del Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

4.4.4 Presupuesto

En caso de que el Cuerpo de Bomberos de Copiapó decida implementar estas estrategias es necesario contar con recursos monetarios los cuales son representados en la siguiente tabla. Se toma un aproximado de valores actuales del mercado nacional.

Tabla 15. Propuesta de presupuesto.

	Costo mensual	Costo anual
Capacitaciones de Coaching Liderazgo	-	\$9.843.100
Implementación de un psicólogo o psicóloga	\$700.000	\$8.400.000
Capacitaciones de Coaching Clima Organizacional	-	\$11.463.100

En estos valores no se consideran las instalaciones para la realización de las actividades ya que se podrán disponer de los lugares pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de Copiapó.

Es importante tener en consideración que estos valores son un aproximado enfocado en valores actuales del mercado en el año 2022 y en caso de que el Cuerpo de Bomberos de Copiapó decida considerar las estrategias esto sería en promedio lo que deberían tener en cuenta dentro de su presupuesto.

CAPÍTULO V. Conclusiones.

El presente estudio buscó medir la fuerza de asociación entre las variables Clima Organizacional, Motivación y Liderazgo en relación con Felicidad Organizacional. Los datos observados evidencian una correlación positiva entre las variables mencionadas, es decir que una percepción positiva del clima organizacional, la motivación y el liderazgo generan un aumento en las emociones y relaciones positivas, el sentido otorgado a la labor, un mayor desarrollo personal, además de un compromiso sostenido junto a una sensación de logro y reconocimiento. Es necesario destacar que esta fuerza de asociación presenta un matiz en el liderazgo, cuyo valor alcanza en todas las relaciones un 0.7 lo que permite atribuir a esta variable una fuerza de correlación mayor. En este sentido el ejercicio del liderazgo al interior de la institución merece relevancia, en la medida que el personal requiere de una figura que potencie su desarrollo, estimule sus ideas y propicie un espacio de confianza y apoyo.

Las instituciones son estructuras complejas, que en su desarrollo requieren de un esfuerzo y compromiso sostenido y colectivo para un funcionamiento eficaz. El considerar las variables expuestas permite otorgar atención a aquellos aspectos fundamentales de este tipo de organización cuyo fin son la intervención frente a situaciones críticas. En este sentido, el liderazgo cobra una relevancia importante.

A nivel teórico se trabajó con el concepto de Liderazgo Auténtico, entendido como “un patrón de conducta del líder que promueve y se inspira tanto en las capacidades psicológicas positivas como con un clima ético positivo. Para fomentar una mayor conciencia de sí mismo, una moral internalizada, un procesamiento de la información equilibrado y transparencia entre el líder y los seguidores (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing y Peterson, 2008, p.34) pareciera ofrecer una mejor adaptación a las necesidades de la institución.

En cuanto al estudio, su carácter descriptivo y cuantitativo, implica ciertas limitaciones debido a que en otro tipo e investigaciones pueden complementarse estas observaciones

con estudios cualitativos (entrevistas en profundidad o grupos focales) que permitan comprender con mayor alcance y profundidad el fenómeno del liderazgo y sus implicancias al interior de la institución. De este modo, ofrecer una mayor exhaustividad en esta variable logrará tomar decisiones más acertadas en cuanto al tipo de liderazgo que requiere este tipo de instituciones.

Además de lo anterior, se debe considerar la diferencia que pudiera evidenciarse entre compañías, lo cual permitiría reconocer por ejemplo buenas prácticas asociadas al ejercicio de las variables expuestas y a su potenciamiento, entendiendo la fuerza de asociación que presentan, dado que se observa por ejemplo una satisfacción moderada en torno al clima laboral, entendido como lo plantea Olaf (2013) en tanto percepciones y opinión asociada a su estructura, el apoyo y apertura frente a la comunidad, lo cual puede favorecerse mediante este tipo de iniciativas. Desde aquí, cobra sentido generar espacios de diálogo y medir con regularidad la percepción en torno a estas variables, dado que permite generar una sistematización importante de los indicadores expuestos y de esta forma intervenir sobre ellos.

En base a estas consideraciones, se puede apreciar que el aporte de este estudio es en un momento dado y refleja una realidad que requiere de mayor alcance mediante la generación de conocimiento posterior que permita una delimitación más precisa de conceptos complejos como los que se han tomado y desarrollado en este estudio asociados a Felicidad Organizacional, lo que coincide con la mirada del autor De los Ríos (2016). Si bien, para estos efectos se consideró esta acepción de acuerdo con el modelo Perman de Seligman, resulta necesario discutir si esta operacionalización requiere de mayor precisión para estudios posteriores.

No cabe duda, que las dimensiones expuestas y medidas en esta investigación son fundamentales para la comprensión del espacio o institución de Bomberos, dado que el trabajo sobre las dimensiones organizacionales que inciden en su resultado permite lugares de trabajo armónicos, estables, sin grados altos de discordia, o conflicto. En este sentido demostrar una correlación entre las dimensiones observadas, ratifica y confirma

la oportunidad de elaborar instancias para potenciar su desarrollo. Por lo tanto si existe un liderazgo que permite el diálogo, la comunicación efectiva, las relaciones saludables, la confianza y los espacios relacionales para que el equipo desarrolle sus potencialidades, la felicidad organizacional en sus expresiones expuestas (positividad, Sentido, Relaciones Confiables, Desarrollo Profesional y Personal , Compromiso - Engagement- y Logro y reconocimiento) tenderá a fortalecer la organización en su totalidad, lo cual concuerda con la postura de Brito y Cáres (2010) dada la importancia que cobra cada persona en la conformación de una estructura organizacional.

Es necesario, además, tener en consideración la problematización dada a esta investigación y que está referida a la deserción en Bomberos. Si bien los alcances de este estudio no logran dar cuenta y afirmar con propiedad el motivo, las variables expuestas pueden ofrecer una ruta para profundizar la temática. Por otro lado, es de conocimiento público que Bomberos es una institución que funciona con voluntarios, los que son expuestos a condiciones críticas de trabajo (la labor se concentra en incidentes críticos), por lo tanto, el índice de estrés y de riesgo es elevado, lo cual podría propiciar el abandono de la institución. Lo anterior cobra sentido cuando los indicadores de este estudio sugieren satisfacción con la institución.

Por último, es necesario mencionar, que hoy en día la institucionalidad es frágil y bomberos, cuyo caso es particular, ha mantenido un índice de aprobación destacable, lo que demuestra la importancia de proteger y al mismo tiempo indagar en su dinámica interna, para que este tipo de instituciones puedan evidenciar a otros espacios cómo logran estos resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). *GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA*. 14, 105–118.
- Alarcón, R. (2006). *Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad*. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99–106.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28440110>
- Arana, L., y Coronado, J. *Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro*. Tesis para optar al grado académico de MAESTRO EN EDUCACIÓN Mención en Gestión Educativa. Lima – Peru. UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT ESCUELA DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA.
- Aristóteles. (2006). *Ética Nicomaquea*. México: Grupo Editorial Tomo
- Arita, B. (2005). La capacidad y el bienestar subjetivo como dimensiones de estudio de la calidad de vida. *Revista Colombiana de Psicología*, 14, 73–79.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80401407>
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 107–115.
<https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Barragán, A. y Morales, C. (2014). *Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios*. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, 19(1), 103–118.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29232614006>
- Bomberos de Chile. (2019). *Encuesta Plaza Pública*.
http://www.bomberos.cl/bomberos_2017/Cadem_octubre_2019.pdf
- Bomberos de Chile (2021). *Historia*. Bomberos de Chile. <https://www.bomberos.cl/historia-informacion-general>
- Bomberos de Chile. (2020). *Planificación Estratégica*.
<https://www.bomberos.cl/planificacion-estrategica>
- Bomberos Copiapó, C. (2018). *Historia bomberos Copiapó*.
<https://bomberoscopiapo.cl/index.php/service/>

- Bonavia, T., Prado Gasco, J. y Barberá, D. (2009). *Spanish adaptation and factor structure of the Denison Organizational Culture Survey*. *Psicothema*, 21(4), 633–638. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19861111>
- Borrego, Y. (2016). *El Engagement En El Trabajo: Antecedentes Y Resultados Organizacionales*. [Memoria para optar al grado de Doctora, Universidad de Huelva] <https://1library.co/document/zwrv1n1y-engagement-trabajo-antecedentes-resultados-organizacionales.html>
- Brito, U. y Cáceres, G. (2010). *Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos*. *Revista Visión Gerencial*, 0(1), 179–190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883013>
- Cadem. (2022) Encuesta Plaza Pública, segunda semana de enero. www.cadem.cl.
- Cano, E. (2005). *El portafolios del profesorado universitario* (Octaedro, S.L.).
- Carrillo, S., Feijóo, M. L., Gutiérrez, A., Jara, P., & Schellekens, M. (2017). El Papel de la Dimensión Colectiva en el Estudio de la Felicidad. In *Revista Colombiana de Psicología* (Vol. 26, Issue 1, pp. 115–129). Universidad Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54624>
- Castillo, V. (2021). *Estudio revela que el 85% de las bomberas ha sido víctima de violencia psicológica al interior de la institución*. *Diario la Tercera*. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/estudio-revela-que-el-85-de-las-bombras-ha-sido-victima-de-violencia-psicologica-al-interior-de-la-institucion/MDSVXZFLKZDMVMZC5H5TKWGRTI/>
- Castro, A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 23, 43–72.
- Celina H. y Campo A., (2005). “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach”, *Revista colombiana de psiquiatría*, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572 – 580, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Céspedes, F. (2020). *El síndrome de burnout en población bomberil: una revisión narrativa de la literatura*. [Memoria para optar al título de Psicólogo, Universidad de Chile].
- Chambers, j.m., cleveland, w.s., kleiner, b. Y tukey, p.a. (1983). **raphical Methods for Data Analysis*. Nueva Jersey: Bell Telephone Laboratories Incorporated

- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresa pública y privada)*.
- Chiletrabajos, (2022). *Sueldo de Psicólogo en febrero 2022*. <https://www.chiletrabajos.cl/sueldos/psicologo>
- Cornejo, H. (2017). *La motivación institucional y el sentido de pertenencia del docente en la Facultad de Humanidades y Lenguas Modernas de la Universidad Ricardo Palma*. [Para optar al Grado Académico de Mestro en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Csikszentmihalyi, M. y Hunter J. (2003). *Happiness in everyday life: the uses of experience sampling*. *Journal of Happiness Studies*, 4, 185–199. <https://doi.org/10.1023/A:1024409732742>
- Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). *El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva*. XII, 83–96. <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17380>
- Cuerpo de Bomberos de Copiapó. (2019). REGLAMENO GENERAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE COPIAPÓ. <file:///C:/Users/jgall/Downloads/Reglamento%20General%20CBC%202019%20-%20Texto%20Oficial%20modificado.pdf>
- Curilem, G. C., Almagià, F. A., Yuing, F. T., & Rodríguez, R. F. (2014). Evaluación del estado psicobiotipológico en bomberos: Parámetros de salud y recursos anti estrés. *International Journal of Morphology*, 32(2), 709–714. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022014000200081>
- Cruz, A. y Díaz, M. (2019). *Organizaciones exitosas y trabajadores felices. Una mirada crítica desde la ciencia del espíritu*. Universidad de la Habana, (288), 159 – 173 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200159#B5
- Davidson, R. y Begley, Sh. (2012). *El perfil emocional de tu cerebro*. Barcelona, España: Ediciones Destino.
- De los Ríos, A. (2016). Felicidad y economía: la felicidad como utilidad en la economía. *Equidad y Desarrollo*, 26, 115. <https://doi.org/10.19052/ed.3700>
- Del Rio, J., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev Méd Panacea*, 3(1), 11–14.

- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. y Griffin, S. (1985). *The satisfaction with life scale*. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71 - 75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Domínguez, B., & Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), 660–679. <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>
- Domínguez, L., Ramírez, A., & Méndez, A. (2013). El Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59–70. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>
- Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Desarrollo Personal y Bienestar*.
- Dutschke, G. (2013). *Factores Condicionantes De Felicidad Organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal*. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 21–43. <file:///C:/Users/laloc/Downloads/Dialnet-FactoresCondicionantesDeFelicidadOrganizacional-5089645.pdf>
- Escuela de Bomberos de Santiago (2021). Noticias Históricas. [La Junta Nacional de Bomberos de Chile - Noticias Históricas - EBS \(cbsebs.cl\)](http://www.cbsebs.cl)
- Estepa, A (2008). *INTERPRETACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN POR ESTUDIANTES DE BACHILLERATO*, 26 (2), 257-270. Enseñanza de las ciencias
- Espinoza, J. (2013). *¿Es posible el Hedonismo?: Sobre el sentido del placer y su posibilidad fáctica a partir del Gorgias de Platón*. *Byzantion nea hellás*, (32), 71-80. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-84712013000100003>
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones*. *Innovar*, 16(28), 7–32. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=7982F0BC752084FECB2B50C4B35C4AA9.dialnet01?codigo=2384677>
- Fernández, E., & Cardona, F. (2017). Los pliegues del liderazgo social y comunitario. *Jangwa Pana*, 16(2), 197–216. <https://doi.org/10.21676/16574923.2133>
- Fernández, I. (2015). Felicidad Organizacional: Como construir felicidad en el trabajo. In *Nomenclatura De Química Organica*. <http://books.google.cl/books?id=VJDBoAEACAAJ&dq=Psicología+la+ciencia+de+la+>

- mente+y+la+conducta&hl=es-419&sa=X&ei=1_77U637GYXnsASJ04LIAw&ved=0CCAQ6AEwAA
- Fernández, P., & Extremera, N. (2009). *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad*. 66(23), 73–84.
- García, A. (2016). PERCEPCIÓN DEL BIENESTAR Y DE LA SALUD PSICOLÓGICA, Y LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN COACHING EN DEPORTISTAS DE RENDIMIENTO. *Revista Iberoamericana de Psicología Del Ejercicio y El Deporte*, 11(2), 211–219.
- García, J. (2014). *PSICOLOGÍA POSITIVA, BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA* (Vol. 16, Issue 13). <http://www.rickhanson.net/wp-content/files/papers/CultPo->
- García, J., Gallego, E., & Pérez, J. (2009). Sentido de la vida y desesperanza: un estudio empírico. *Universitas Psychologica*, 8(2), 447–454.
- Giraldo, D., & Naranjo, J. (2014). *LIDERAZGO: DESARROLLO DEL CONCEPTO, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS*.
- Guillé, M. (2013). *Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones* *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(392), 242–252. <http://scielo.sld.cu>
- Gutiérrez, I. (2015). La deserción laboral y sus repercusiones. *Expresiones UDLAP*, 6.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Himmel, E. (2002). *Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior*. *Calidad En La Educación*, 17, 91. <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>
- Inglehart, R., Foa, R., Peterson, C., y Welzel, C. (2008). *Development, Freedom, and Rising Happiness*. *Perspectives on Psychological Science*, 3(4), 264–285. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6924.2008.00078.x>
- Jiménez, E. I. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. *Actualidades Investigativas En Educación*, 15(1), 1–29. <https://doi.org/10.15517/aie.v15i1.17624>
- Kohler, J. (2004). *Felicidad y Modificabilidad Cognitiva*. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, (10), 68-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601008>

- Lara, C. (2012). *LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE DETERGENTES EN UNA EMPRESA DE LIMPIEZA*. Tesis Universidad Rafael Landívar.
- López Martínez, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 8(1).
- Losada, M. (2012). *CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA MITIGAR Y PREVENIR EL ESTRÉS EN LOS BOMBEROS DE LA CIUDAD DE RIO CUARTO*. Trabajo final de licenciatura en psicología. Univesidad empresaril sigloo 21.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803–855. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.803>
- Malluk, A. (2018). *Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad. Una mirada a su gestión en el sector estatal*. *Anagramas, Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17(33), 215 – 250. <https://doi.org/10.22395/angr.v17n33a10>
- Martínez, M. (2006). El estudio científico de las fortalezas trascendentales desde la Psicología Positiva. *Clínica y Salud*, 17(3), 245–258. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180613871003>
- Maslow, A. (2013). *A theory of Human Motivation*. Estados Unidos: Martino Fine Books.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Méndez, C. (2005). *Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004*. *Universidad y Empresa*, 4(9), 100–121. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187217454006>
- Moccia, S. (2016). FELICIDAD EN EL TRABAJO. *Papeles Del Psicólogo*, 37(2), 143–151.
- Morán, C., y Menezes, E. (2016). *La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad*. *La Lingüística Cognitiva: Una Aproximación Al Abordaje Del Lenguaje Como Fenómeno Cognitivo Integrado*, 2, 31–40. <http://www.redalyc.org/jatsRepo/292/29242800008/index.html>
- Moreno, S. I. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33.

- Moreno, F., y Godoy, E. (2012). “Servir para Ser líder: Modelo Bombero para Equipos de Alto Desempeño” *Daena: International Journal of Good Conscience*. 7(1) 25-37. Abril 2012. ISSN 1870-557X.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *SPIENS vol.7 Caracas*.
- Muñoz, E., Coll, J. M., Torrent, M., & Linare, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209–214. <https://doi.org/10.1157/13085951>
- Noriega, V. y Pría, M. (2011). *Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2),116-122. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418849004>
- Olaz, Á. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Revista de Ciencia Sociales*, 56, 1–35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Olivares, L. (2007). *Comparación entre la Cultura Organizacional de una Empresa Transnacional y la Cultura Organizacional de las Empresas Chilenas*. [Memoria para optar al título de Sociólogo, Universidad de Chile] http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2007/olivares_l/sources/olivares_l.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *La OMS mantiene firme sus compromisos con los principios establecidos en el preámbulo de la institución*. https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Organización Naciones Unidas. (2021). *Día Internacional de la Felicidad. 20 de marzo*. <https://www.un.org/es/observances/happiness-day>
- Otake, K., Shimai, S., Tanaka-Matsumi, J., Otsui, K., y Fredrickson, B. (2006). *Happy people become happier through kindness: A counting kindnesses intervention*. *Journal of Happiness Studies*, 7(3), 361–375. <https://doi.org/10.1007/s10902-005-3650-z>
- Palomero, J. (2009). *Revista interuniversitario de Formación del profesorado. Asociación Universitaria de Formación Del Profesorado*.

- Park, N., Peterson, C., & Sun, J. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia Psicológica*, 31(1), 11–19.
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3, 177–192.
- Peralta, C. D. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Estudios Pedagógicos*, 34(2), 65–86. <https://doi.org/10.4067/s0718-07052008000200004>
- Pérez, J. (2016) MODELO DE CAPACITACIÓN EN LIDERAZGO PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ENRIQUE LÓPEZ ALBÚJAR FERREÑAFE. [Tesis para obtener el grado de Doctor en educación Universidad Cesar Vallejo].
- Pimienta, J., Carvajal, J., & Calderón, J. L. (2016). Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial. *Psicoespacios*, 10(16), 109. <https://doi.org/10.25057/21452776.715>
- Ponti, F. (2002). ¿Qué es esa cosa llamada crecimiento personal? Seis vías para aproximarse a la utopía. *Capital Humano: Revista Para La Integración y Desarrollo de Los Recursos Humanos*, 18(184), 72–83.
- Ramírez, R. (2019). *La Felicidad como medida del Buen Vivir en Ecuador. Entre la materialidad y la subjetividad*. <https://es.slideshare.net/reneramirezgallegos19/la-felicidad-como-medida-del-buen-vivir-en-ecuador>
- Rinaudo, C. (2002). *Reseña de Creatividad. El flujo y la psicología del descubrimiento y la invención de Mihaly Csikszentmihalyi*. *Revista de Educación a Distancia*, 4. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54700403>
- Regla, I., Alvero, Y., & Tillán, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. In *ACIMED* (Vol. 7, Issue 2).
- Romero, A., Brustad, R., & García, A. (2007). BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU USO EN LA PSICOLOGÍA DEL EJERCICIO, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE. *Revista Iberoamericana de Psicología Del Ejercicio y El Deporte*, 2(2), 31–52.

- Sainz, S. (2003). *Estrategias de afrontamiento del Impacto emocional y sus efectos en Trabajadores de emergencias*. Para optar al Pos Grado de Doctorado en Psicología. Universidad Nacional de Rosario.
- Salvador, E., Sánchez, J.(2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. Rev. Investig. Altoandin. Vol.20 no.1 Puno. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Sánchez, D. (2019). *DESERCIÓN LABORAL DE SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA*.
- Sandoval, M. del C. (2004). *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*.
- Santelices, M. P., Carvacho, C., Farkas, C., León, F., Galleguillos, F., & Himmel, E. (2012). Medición de la sensibilidad del adulto con niños de 6 a 36 Meses de edad: Construcción y análisis Preliminares de la escala de sensibilidad del adulto, e.s.a. *Terapia Psicológica*, 30(3), 19–29.
- Segredo, A., Pérez, J. y López, P. (2015). *Construction and validation of an evaluation instrument for the organizational climate in the field of public health*. *Revista Cubana de Salud Publica*, 41(4), 603–619. <https://www.researchgate.net/publication/297371251> Construction and validation of a n evaluation instrument for the organizational climate in the field of public health
- Seligman, M. (2016). *Florecer*. México: Editorial Océano
- Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117–125.
- Serrato, M. (2011). “Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia Ltda” Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/738.
- Sotelo, J., Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 8, núm. 15, 2017 Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente A.C.
- Stuart, J. (1984). El utilitarismo, selección del capítulo II. In *El Utilitarismo: Vol. Cap. II*.

- Terreros, A., Vega, A., & Pupo, J. (2019). Aplicación del Teorema de Bayes en la selección de personal para disminuir la deserción laboral. *Revista 593 DP*.
- Tinto, V. (2006). *Educational communities and student success in the first year of university*. Australia: Monash University. <https://www.seattleu.edu/media/center-for-faculty-development/files/PromotingStudentSuccess0798.pdf>
- Tutacano, R. M. V. (2019). *Clima laboral y su influencia en la deserción laboral en la empresa contratista minera Corporación Villar Ingenieros S.A.C.-2017*.
- Vázquez, C., & Hervás, G. (2008). *SALUD MENTAL POSITIVA: DEL SÍNTOMA AL BIENESTAR*.
- Villalba, O. Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo Academia. *Revista Latinoamericana de Administración*, núm. 26, 2001, pp. 5-17 Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración Bogotá, Organismo Internacional.
- Yañez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. 16. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0258-64442010000100001&script=sci_arttext&tlng=en
- Zalles, J. H. (2010). *Liderazgo: Un concepto en evolución*. Universidad San Francisco de Quito.
- Zarate, R., Matviuk, S. (2012). “Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas” *Cuadernos de Administración*, vol. 28, núm. 47, enero-junio, 2012, pp. 89-102 Universidad del Valle Cali, Colombia.

ANEXOS

Anexo N°1 Encuesta de referencia.

A continuación, se presenta la encuesta validada que se utilizó como referencia para la realización del instrumento utilizado en este estudio.

1. Edad

- 18-23 años 42-47 años
 24-29 años 48-53 años
 30-35 años más de 54 años
 26-41 años

2. Sexo

- Femenino
 Masculino

3. Nombre del área en que trabaja

- Cloro Detergentes Lavandería

4. Tiempo que ha laborado para la empresa.

- 0-4 años 15-19 años 5-9 años
 10-14 años 20 años en adelante

RECONOCIMIENTO Y LOGROS DE OBJETIVOS		Totalmente de acuerdo	En De acuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas					
6	En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos traerá consecuencias positivas					
7	Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo					
8	Se informa periódicamente al trabajador sobre el avance de metas y logro de objetivos					
9	Damos seguimiento a los objetivos del departamento					
10	Conozco la filosofía y objetivos de la empresa					
11	Se toma en cuenta nuestra opinión en dediciones importantes					
12	El trabajo asignado es marcado por los objetivos del departamento					

MOTIVACION EN EL PUESTO		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	En nuestro departamento tenemos apoyo a nuevas ideas e iniciativas					
14	Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros					
15	Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea mas					
16	Los empleados se sienten estimulados por el departamento					
17	Mi jefe inmediato tiene objetivos ambiciosos para nuestro departamento					
18	Mi jefe inmediato hace hincapié en la satisfacción de las personas en el trabajo					
19	Podemos organizar nuestro propio programa de trabajo					
20	Las buenas ideas que surgen, se realizan					
TRABAJO EN EQUIPO		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	Cuando nos reunimos con frecuencia surgen nuevas ideas en el trabajo					
22	Disfrutamos en el trabajo en equipo					
23	En nuestro equipo hay un ambiente alegre de trabajo					
24	Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas					
25	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo					
26	En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo					
27	Con frecuencia trabajamos en equipo					
28	La gente se ayuda mutuamente cuando existe exceso de trabajo					
COMUNICACIÓN		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
29	Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales					
30	Nos reunimos con regularidad para intercambiar información					
31	Se nos informan las actividades que debemos desempeñar					
32	Las relaciones entre el personal son francas y directas					
33	Existe confianza entre nosotros					
34	Se repite la información a empleados cuando es necesario					

COMUNICACIÓN		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
35	Desde el inicio, se les informo respecto a las reglas y políticas de la empresa					
36	Existe comunicación entre los distintos departamentos					
RELACIÓN CON EL JEFE		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
37	Mi jefe inmediato apoya nuevas ideas					
38	En nuestro departamento existe comunicación abierta y directa con nuestro jefe					
39	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas					
40	Mi jefe inmediato promueve la integración en el departamento					
41	A mi jefe le interesa mi trabajo					
42	Mi supervisor me brinda orientación para poder llevar a cabo mi trabajo					
43	Mi jefe inmediato enfrenta los conflictos con una actitud positiva					
44	Contamos con la motivación de nuestro jefe inmediato para realizar el trabajo					
PLAN DE CARRERA Y DESARROLLO		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
45	Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para poder alcanzar las nuevas demandas de mi trabajo					
46	Mi jefe promueve el desarrollo profesional de los integrantes del departamento					
47	Se le permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo					
48	Tenemos libertad para organizar nuestro trabajo					
49	Se pone mucho énfasis en el desarrollo personal					
50	Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora					
51	Considero que para mejorar el desempeño de mis funciones debería recibir algún tipo de capacitación					
52	Se nos anima a desarrollar nuestro propio potencial					
AMBIENTE FÍSICO		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
53	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente					
54	Me siento parte de la organización					
55	Las herramientas de trabajo son las adecuadas					
56	Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros					

AMBIENTE FÍSICO		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
57	Consideramos nuestro trabajo estimulante					
58	Los empleados del departamento tienen la sensación de que hay demasiada libertad					
59	El ambiente laboral es agradable y animado					
60	Nos agrada nuestro trabajo					

Anexo N°2 Encuesta para trabajo de titulación.

Encuesta para trabajo de titulación “Estudio de correlaciones de dimensiones organizacionales en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó”

Recolección de datos.

Pregunta 1	Indique cantidad de años de servicio
Pregunta 2	Indique su genero
Pregunta 3	Indique la compañía a la cual pertenece actualmente
Pregunta 4	Indique su cargo.

Evaluación de dimensiones.

Dimensión	Afirmaciones
Clima Organizacional	Percibo que el ambiente en el Cuerpo de bomberos es agradable y animado.
	Siento que existe un ambiente de tranquilidad entre los integrantes de la institución.
	Considero que existe confianza entre voluntarios.
Motivación	Mi labor como bombero es un reto diario y no una tarea más.
	Me siento estimulado por los oficiales generales.
	Comparto que los oficiales generales entregan apoyo a nuevas ideas e iniciativas.
Liderazgo	Percibo que los oficiales generales promueven actitudes positivas.
	Advierto que los oficiales de la compañía fortalecen la confianza entre los voluntarios.
	Siento que el OBAC me brinda orientación para poder llevar a cabo mi trabajo (en emergencias u otra actividad).
Emociones Positivas	Percibo que los oficiales de compañía hacen hincapié en la satisfacción de los integrantes de la compañía.
	Se me anima a desarrollar mi propio potencial.
	Me agrada mi labor en el Cuerpo de Bomberos de Copiapó.
Sentido	Mis herramientas de trabajo son las adecuadas.
	Mi trabajo en la institución es estimulante.
	Comparto la filosofía y objetivos del Cuerpo de Bomberos.

Relaciones Positivas	Percibo integración y cooperación entre los miembros (oficiales y voluntarios) de las distintas compañías.
	Percibo que los voluntarios se ayudan mutuamente cuando existe exceso de tareas.
	Advierto que las relaciones entre oficiales generales, de compañía y voluntarios son francas y directas.
Desarrollo personal	Siento satisfacción porque mi trabajo en la compañía me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo.
	Siento que la institución pone énfasis en el desarrollo personal
	Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para poder alcanzar las nuevas demandas en las emergencias.
Compromiso	A mi compañía le interesa mi trabajo.
	Advierto que las buenas ideas que surgen se realizan.
	Siento que en la compañía existe comunicación abierta y directa con nuestros oficiales.
Logro y reconocimiento	Siento que en mi compañía los oficiales se reúnen con regularidad para reconocer la labor que cumplo.
	Advierto que contamos con la motivación de nuestros oficiales de inmediato para realizar nuestras labores
	Siento que la compañía se encuentra orientada en los resultados obtenidos por el equipo de trabajo.

Anexo N°3 Cotización Capacitación de Coaching.



TRASMUTA SpA
77.193.336-k
Servicios Integrales TrasmutaSpA
Verdi 581, Copiapó, Región de Atacama
+56 9 81747872 / tbadillasuper@gmail.com

PRESUPUESTO

CUENTE

Institución: Cuerpo de Bomberos de Copiapó
Solicitado: Cristina Aguilar Ireland

"En TRASMUTA SpA Impulsamos el Bienestar y Evolución Continua"

DETALLE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PRESUPUESTO

1. Programa de aprendizaje "Liderazgo para oficiales de Bomberos"

Se considera 4 capacitaciones de 12 horas cada, una para 20 personas.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Total
Programa aprendizaje en Liderazgo para Oficiales (12 horas)	4	1.242.796	\$ 4.971.186
Material de clases	80	8.000	\$ 640.000
Coffe Break para 20 pers.	12	140.000	\$ 1.680.000
		Sub total	\$ 7.291.186
		GG + Utilidades (35%)	\$ 2.551.915
		Total	\$ 9.843.100

2. Programa de aprendizaje "Colaboración y comunicación para voluntarios activos"

Se considera 4 capacitaciones de 6 horas cada una, para 20 personas. Esta capacitación se realizará 2 veces al año.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Total
Programa aprendizaje en Colaboración y comunicación (6 horas)	8	621.398	\$ 4.971.186
Material de clases	160	8.000	\$ 1.280.000
Coffe Break para 20 pers.	16	140.000	\$ 2.240.000
		Sub total	\$ 8.491.186
		GG + Utilidades (35%)	\$ 2.971.915
		Total	\$ 11.463.100

LOS SERVICIOS INCLUYEN:

- Material de trabajo
- Coffe break
- Dinámicas de aprendizaje

TAMARA BADILLA SUPER
Representante Legal
TRASMUTA SpA

Copiapó, 20/02/2022