

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

[DOI 10.35381/cm.v7i3.598](https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.598)

**Análisis del Clima organizacional del personal y colaboradores del cuerpo de Bombero. Caso: Cantón Cañar-Ecuador**

**Analysis of the organizational climate of the personnel and collaborators of the Fire Department. Case: Canton Cañar-Ecuador**

Jessica Paulina Camas-Montero

[jheka1194@hotmail.com](mailto:jheka1194@hotmail.com)

Universidad Católica de Cuenca, Cañar  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1431-978X>

Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

[cgordoneze@ucacue.edu.ec](mailto:cgordoneze@ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca, Cañar  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-5781-7781>

Recibido: 15 de agosto de 2021  
Aprobado: 15 de noviembre de 2021

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar el clima organizacional del personal y colaboradores del cuerpo de Bombero del Cantón Cañar. El enfoque de investigación fue cuantitativo del tipo de campo y nivel descriptivo. La población estará conformada por el total de empresas del rubro de construcción que operan actualmente en la ciudad de Lima Metropolitana. La muestra se determinó por muestreo intencional en función seleccionable de 6 empresas de construcción de la ciudad de Lima Metropolitana. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 47 preguntas de tipo Likert. Los resultados evidenciaron que los encuestados están insatisfechos con el desarrollo laboral y la supervisión, debilidades en la comunicación, condiciones de trabajo y ambiente laboral desfavorable, por lo tanto, los directivos de la institución deben reflexionar para tomar correctivos y crear un buen ambiente laboral, con el objetivo de crear lazos de compromiso entre trabajador e institución.

**Descriptores:** Análisis cuantitativo; ambiente laboral; condiciones de trabajo. (Palabras tomadas del Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to analyze the organizational climate of the personnel and collaborators of the Cañar Canton Fire Department. The research approach was quantitative of the field type and descriptive level. The population will be made up of the total number of construction companies that currently operate in the city of Metropolitan Lima. The sample was determined by intentional sampling based on a selectable function of 6 construction companies in the city of Metropolitan Lima. The technique was the survey and the instrument was a questionnaire with 47 questions of the Likert type. The results showed that the respondents are dissatisfied with the work development and supervision, weaknesses in communication, work conditions and unfavorable work environment, therefore, the directors of the institution must reflect to take corrections and create a good work environment, with the aim of creating bonds of commitment between the worker and the institution.

**Descriptors:** Quantitative analysis; work environment; working conditions. (Words taken from UNESCO Thesaurus).

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

## INTRODUCCIÓN

Siempre se ha considerado el lugar de trabajo como elemento de suma importancia en la vida diaria de los trabajadores, en el mismo transcurre el mayor tiempo de cualquier persona, conviviendo, compartiendo aspectos laborales y hasta personales con los compañeros de trabajo. Ahora bien, tomando en cuenta que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es a través de un diagnóstico y análisis del clima laboral, ya que al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda para el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad (Galicia, García, & Hernández, 2019).

De las situaciones anteriores no escapa las instituciones del sector público, tal es el caso del cuerpo de bomberos del Ecuador que son organismos técnicos al servicio de la sociedad ecuatoriana, cuya profesión no es ni cómoda ni fácil, puesto que, las personas que trabajan en ello, están constantemente expuestos a niveles altos de estrés y peligro. Por tal razón, esta es una profesión que exige una dedicación personal y deseo de ayudar a las personas, porque solo con el compromiso con la tarea, se puede hacer frente a la continua carga mental que implica la sobre exigencia laboral y el alto grado de responsabilidad que implica ser bombero. (Secretaría de Gestión de Riesgos, 2016, págs.3-4).

Con relación a lo anterior, el informe de la Organización Internacional del Trabajo (2003) en referencia a la situación laboral de los trabajadores en el área de servicios públicos de atención a emergencias, señala que los profesionales en este rubro se ven expuestos a soportar cada vez más problemas asociados al deterioro de las condiciones laborales. Esto, debido a que se trata de un sector cuya necesidad se incrementa lentamente, y, solo pocos países, logran responder a ese incremento de la demanda; lo cual, conlleva mayores horas de trabajo y en horarios irregulares. En Estados Unidos, por ejemplo, los profesionales

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

bomberos, deben trabajar en promedio más de 50 horas semanales; mientras que, en Japón, deben estar en servicio por aproximadamente 60 horas semanales.

En este contexto, al tratarse de una profesión exigente en términos de tiempo y esfuerzo (tanto físico como psicológico), resulta imprescindible evaluar el clima laboral dentro de estas organizaciones para garantizar un desempeño adecuado que, a su vez, permita brindar un servicio óptimo a la ciudadanía. Esto, considerando que, el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones, mismo que, junto a la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de los trabajadores en términos de eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 62).

Por lo tanto, esta investigación nace de la necesidad de poner en contexto la realidad del entorno laboral que viven los profesionales del Cuerpo de Bomberos del Cañar, una entidad de la cual depende la seguridad, e incluso, la vida de los ciudadanos; por lo que, prestar atención al clima de trabajo en que se desempeñan estos profesionales resulta especialmente una necesidad que nos involucra a todos como comunidad. El Cuerpo de Bomberos representa una fuerza pública de protección de la ciudadanía, por lo tanto, dedicarle un espacio dentro del amplio campo de la investigación de la Administración de Empresas, representa un aporte importante, cuyos resultados pueden ser considerados, posteriormente, como una guía para la gestión del clima laboral en esta identidad al servicio de la comunidad.

### **Clima organización**

El clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen, entre otras, las variables más estudiadas en el espacio laboral (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015; Sánchez y García, 2017). En el caso específico de este estudio, se centrará la atención al clima organizacional, un constructo que, según Gómez (2001) proviene de la psicología lewiniana planteada en el año 1939. Fueron Lewin, Lippit y White (1939) quienes hicieron referencia al clima organizacional en su investigación experimental sobre el clima social, aunque

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

apenas hubo algo concreto que presentaran sobre algún marco conceptual o técnica para medir el clima organizacional. (Olaz, 2013; Pedraza y Bernal, 2018), considerando la importancia que éste supone en el desempeño, conducta y comportamiento de los trabajadores de una organización.

De acuerdo con Madhukar & Sharma (2017) “el clima organizacional es el conjunto de percepciones individuales relacionadas con sus entornos laborales en la organización” (p. 279). Estas percepciones tienen un significado subjetivo sobre la realidad, influye más en su comportamiento que en el propio entorno objetivo. Mientras que, para Chiavenato (2011), el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente dentro de una organización, la cual perciben o experimentan sus miembros, y que, influye en su conducta” (p. 74). Por lo tanto, el clima organizacional es el conjunto de factores objetivos y subjetivos que componen el entorno donde se trabaja, cuya percepción dependerá de cada trabajador según su propia experiencia en el puesto que ocupa, y que, influye en su manera de realizar su trabajo, de relacionarse con los demás, y en su nivel de compromiso con la misión de la empresa.

Más adelante, fue Argyris (1958) citado por Madhukar & Sharma (2017), quien no solo introdujo el concepto, sino que también definió el clima organizacional en “términos de necesidades, valores, personalidades y políticas organizacionales formales de los empleados” (p. 277). Desde el punto de vista de la investigadora, el clima organizacional es una cualidad relativamente duradera que experimentan los empleados, influye en su comportamiento, se basa en sus percepciones colectivas e influye en la conducta de los miembros de la organización; misma que es impactada por diversos factores relacionados con la estructura y el funcionamiento, como, por ejemplo, el estilo de liderazgo.

En ese mismo orden de ideas, Madhukar & Sharma, (2017), también se refiere al clima organizacional como “las percepciones individuales relacionadas con sus entornos laborales en la organización, estas percepciones tienen un significado subjetivo sobre la realidad, influye más en su comportamiento que en el propio entorno objetivo”. (p. 279). El clima organizacional, por tanto, se compone de factores subjetivos (percepción) y objetivos

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

(realidad) aunque el primero tiene mayor peso (Gan & Berbel," 2007; García, 2009; Arias & Arias, 2014; Iglesias & Torres, 2018).

Los componentes subjetivos se relacionan con los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, los cuales tienen una relación significativa con el grupo de trabajo con quienes coexiste el individuo en el mismo ámbito de trabajo. Mientras que, los componentes objetivos tienen que ver con el ambiente y las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, formas y métodos de trabajo) (Gan & Berbel, 2007; Arias & Arias, 2014; Iglesias & Torres, 2018).

De acuerdo con Gan & Berbel (2007) los principales factores que dentro del clima organizacional se pueden valorar como subjetivos son:

Autonomía: este factor guarda relación con la capacidad que tienen un trabajador para tomar decisiones que tienen que ver directamente con las tareas y responsabilidades que le han sido asignadas de acuerdo a su puesto de trabajo.

Participación: este factor tiene que ver con las posibilidades de acción que cada trabajador tiene para intervenir, colaborar, aportar, comentar dentro de procesos colectivos. Estos procesos pueden tratarse de temas generales como mejoras, integrar procesos de calidad, entre otros.

Por su parte, Gan y Berbel (2007), sostienen que los componentes objetivos del clima organizacional pueden ser:

Condiciones físicas y preventivas: Hablar sobre el espacio en el que se desenvuelve el empleado es relevante ya que este y sus condiciones inciden directamente en el desempeño y satisfacción del trabajador, creándole una percepción sobre el lugar en general. De alguna forma los aspectos externos intervienen de manera favorable o perjudicial en el alcance de metas u objetivos. La infraestructura puede ser lo que lleve al empleado a decidir si permanecer o no dentro de una empresa. Así, en todo lugar de trabajo existe una creciente importancia por los espacios de trabajo; es así que, la ergonomía aparece para atender a situaciones y necesidades del trabajador para su bienestar y seguridad mientras trabaja. Las condiciones físicas y preventivas, generalmente, no

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

generan una motivación especial cuando están presentes; no obstante, cuando son deficientes pueden provocar situaciones de irritación, inconformidad y frustración en los trabajadores.

Remuneración: se refiere a las compensaciones materiales que recibe una persona por el trabajo realizado. Estos incluyen: salarios, primas, beneficios, incentivos, bonos, entre otros.

Diseño de puestos de trabajo: cada uno de los puestos de trabajo dentro de una organización, tiene su propio valor intrínseco que es descrito y medido por técnicas como la observación de la tarea realizada, procedimientos, evaluación de problemas, entre otros. Es importante destacar que el clima organizacional en Ecuador es una temática que recientemente se está abordando, debido a su importancia en las instituciones públicas del país. El interés que ha despertado es tal, que con el fin de mejorar el clima organizacional, el Ministerio de Trabajo (2018) ha visto la necesidad de promulgar dentro de sus facultades la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público, cuyo objeto es regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones del país contempladas en el ámbito de aplicación de este acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional.

Es conveniente mencionar que en dicha normativa se excluye a los Cuerpos de Bomberos los que se encuentran bajo la tutela de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sin embargo, deben crear su propia metodología para medir el clima organizacional tomando en consideración aspectos tales como el liderazgo, compromiso y entorno de trabajo, lo que provoca que los cuerpos de bomberos del país estén a la expectativa de cuando se la genere para aplicarla periódicamente una vez al año y establecer el nivel positivo o negativo que tienen los elementos que componen el clima organizacional o laboral. Debido a esta normativa, en los cuerpos de bomberos del Ecuador el clima organizacional no ha sido una variable estudiada ni mucho menos medida.



Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

## **MATERIALES Y METODOS**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, Según Palella y Martin (2010) “se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no puede medir no es digno de credibilidad” (p. 40); por lo tanto, los resultados del estudio se expresaron en datos numéricos, tabulados mediante estadística descriptiva para explicar el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cañar.

El estudio propuesto es de nivel descriptivo, que según Palella y Martins (2010) el propósito de este nivel “es interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.92).El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente; presenta el conocimiento de la realidad tal como se presenta en un grupo, espacio y tiempo dado que, para describirlo, el investigador observa, pregunta y registra sin realizar modificaciones (Rojas, 2015, p. 7); por lo tanto, buscó caracterizar el clima organización en el Cuerpo de Bomberos del Cañar, a través de la descripción de datos que tienen un impacto en la vida de los colaboradores de esta organización. Según su diseño, se trató de una investigación de campo, la cual consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. (Hernández, Fernandez y Batista, 2014).

Para la recolección de información se recurre, principalmente, a la técnica de la encuesta, la misma que estuvo compuesta por un cuestionario de 50 preguntas que fueron evaluadas en escala nominal de tipo Likert y que permitieron analizar cinco dimensiones que forman el clima organizacional: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores.



Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

## Población y muestra

La población para Hernández, Fernández y Batista (2010), es "el conjunto de todos los casos que concuerdan con otras series de especificaciones. Debiendo situarse, claramente en torno a sus características de contenido lugar en el tiempo"(p.174). En cuanto a la muestra Arias (2012), la define como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible"(p.83). En cuanto al estudio en cuestión, se aplicó un cuestionario a una muestra probabilística tipo censo (incluye a toda la población), compuesta por 20 operativos y 6 administrativos que colaboran en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar.

## RESULTADOS

**Tabla 1.**  
Autorrealización.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	1	3,8			
Desfavorable	7	26,9			
Medio	8	30,8			
Favorable	4	15,4			
Muy favorable	6	23,1			
Total	26	100,0	3,26	3,00	3,00

**Fuente:** Encuesta.

En la tabla 1 se observa que la apreciación que tienen los trabajadores operativos y administrativos que colaboran en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar, con respecto a la forma en que el medio laboral favorece a su desarrollo personal y profesional, alcance un nivel "medio" en el 30,8% de los casos con mayor tendencia hacia percepciones de nivel "desfavorable" con un 26,9%. En cuanto a los valores de media y moda, el nivel de autorrealización es medio; por lo tanto, los trabajadores consideran que la organización no siempre brinda oportunidades para progresar y las tareas que les son asignadas no representan espacios importantes para aprender o desarrollarse a futuro. Entonces a

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

manera global un 57,7% de los encuestados no están satisfechos con su desarrollo profesional y laboral dentro del Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar, mientras que un 38,5% si considera que su trabajo favorece su desarrollo personal y profesional.

**Tabla 2 .**  
Involucramiento Laboral.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	0	0,00			
Desfavorable	1	3,8			
Medio	11	42,3			
Favorable	7	26,9			
Muy favorable	7	26,9			
Total	26	100,0	3,76	4,00	3,00

**Fuente:** Encuesta.

Sobre la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, se observa en la tabla 2 que, los trabajadores operativos y administrativos que colaboran en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar, tienen un nivel “medio” de involucramiento en el 42,3% de los casos, pero, con mayor tendencia hacia percepciones de nivel “favorable” en el 26,9% de los casos y “muy favorable” en otro 26,9%. El valor de la media es igual a 3,76 y la moda es igual a 4, por lo tanto, el nivel de involucramiento es favorable; es decir que, los colaboradores se consideran un factor clave para el éxito de esta institución bomberil y se comprometen con los objetivos, la misión y la visión de la organización, poniendo su talento al servicio de la misma. A manera global un 53,8% del personal operativo y administrativo que colaboran en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar consideran que tiene un nivel de involucramiento con la institución, mientras que un 46,1% considera no tener tanto involucramiento laboral con la institución.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

**Tabla 3.**  
Supervisión.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	0	0,00			
Desfavorable	6	23,1			
Medio	7	26,9			
Favorable	7	26,9			
Muy favorable	6	23,1			
Total	26	100,0	3,50	3,50	3,00

**Fuente:** Encuesta.

En la tabla 3 se puede observar la apreciación que tienen los trabajadores operativos y administrativos que colaboran en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar sobre la funcionalidad y significación de sus superiores en la supervisión dentro de su desempeño laboral. En tal sentido, los criterios se dividen equitativamente entre el nivel “medio” y “favorable” con un 26,9% en ambos casos, con propendiendo hacia un nivel “muy favorable” con una presencia del 23,1%. Los valores de media y moda corresponden al 3,50 equivalente a un punto intermedio entre los niveles “medio” y “favorable”; por lo cual, los colaboradores consideran que los encargados de supervisar su desempeño están dispuestos a brindar apoyo necesario para superar los obstáculos que se presentan y, tanto la evaluación como la retroalimentación que realiza la supervisión, los ayuda a mejorar. A manera global un 50% de los encuestados consideran positiva la supervisión sobre su desempeño laboral por medio de sus supervisores, mientras que el otro 50% considera lo contrario o no están muy de acuerdo con la supervisión sobre su desempeño laboral.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

**Tabla 4.**  
Comunicación.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	0	0,00			
Desfavorable	7	26,9			
Medio	11	42,3			
Favorable	3	11,5			
Muy favorable	5	19,2			
Total	26	100,0	3,23	3,00	3,00

**Fuente:** Encuesta.

Sobre la percepción que tienen los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar con respecto al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución, en la tabla 4 se observa que los criterios se concentran en el nivel “medio” con un 42,3% de recurrencia, seguido por el nivel “desfavorable” en un 26,9% de los casos. Los valores de media y moda apuntan a un nivel “medio”, por lo tanto, los trabajadores consideran que la institución no brinda los canales necesarios para acceder a la información que se requiere para cumplir con adecuadamente con el trabajo, pocas veces la institución fomenta y promueve la comunicación en todos los niveles. A manera general un 69,2% de los encuestados, no están muy convencidos con respecto al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución, mientras que un 30,7% considera que si existen dichos elementos de comunicación dentro de la institución.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

**Tabla 5.**  
Condiciones Laborales.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	1	3,8			
Desfavorable	5	19,2			
Medio	9	34,6			
Favorable	6	23,1			
Muy favorable	5	19,2			
Total	26	100,0	3,26	3,34	3,00

**Fuente:** Encuesta.

Sobre las condiciones laborales que ofrece la institución del Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar y la percepción que tienen los trabajadores sobre ellas, en la tabla 5 se observa que el nivel es “medio” en el 34,6% de los casos, con tendencia hacia el nivel “favorable” con un 23,1% de recurrencia, y “muy favorable” en el 19,2%. Los valores de media y moda apuntan a un nivel “medio”, por lo tanto, los trabajadores consideran que la institución pone a su disposición los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendada. A manera general un 42,3% de los encuestados considera que las condiciones laborales dentro de la institución son buenas, mientras que un 53,8% considera que las condiciones laborales no son buenas.

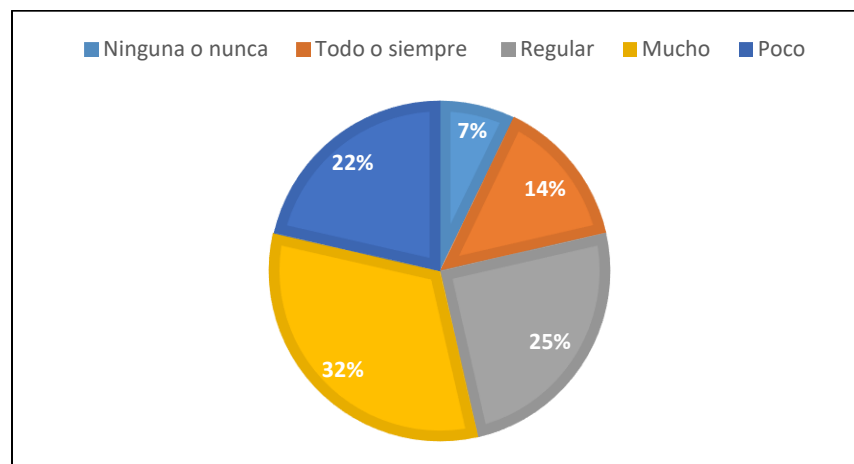
**Tabla 6.**  
Clima Organizacional.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Media	Moda	Mediana
Muy desfavorable	0	0,00			
Desfavorable	5	19,2			
Medio	12	46,2			
Favorable	3	11,5			
Muy favorable	6	23,1			
Total	26	100,0	3,38	3,00	3,00

**Fuente:** Encuesta.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

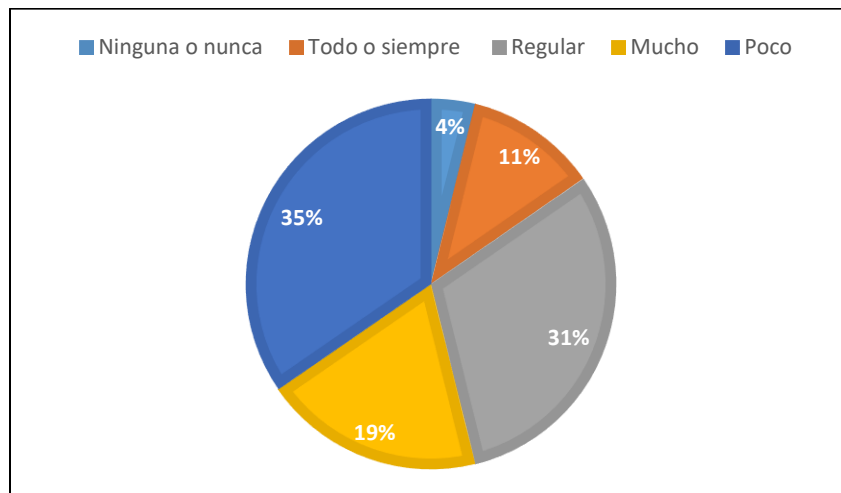
La evaluación general del Clima Organizacional que se percibe en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar, desde la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea; muestra en la tabla 6 que, el nivel general de Clima Laboral existente es “medio” con el 46,2%, lo que se entiende como un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones pero no suficiente para un excelente desenvolvimiento laboral, aunque existen excelentes oportunidades porque el 23,1% considera un nivel “muy favorable”; sin embargo, no se descarta la necesidad de atención por parte de la administración. A manera global un 34,6% que el clima laboral es bueno, mientras que 65,4% considera lo contrario.



**Gráfico 1.** Oportunidades de progresar en la institución.  
**Fuente:** Encuesta.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

El 32% de los encuestados considera que tiene muchas oportunidades de progresar en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar. Un 25% no tiene muy claro si hay posibilidades de progreso, un 22% considera que es poco probable progresar dentro de la institución, un 14% observa muchas oportunidades y un 7% considera que hay posibilidades de progresar dentro del Cuerpo de Bomberos de cantón Cañar. En este contexto a pesar de que a manera global un 46% considera que la institución da oportunidades de progreso, existe un 47% a manera global que considera cuesta arriba progresar.

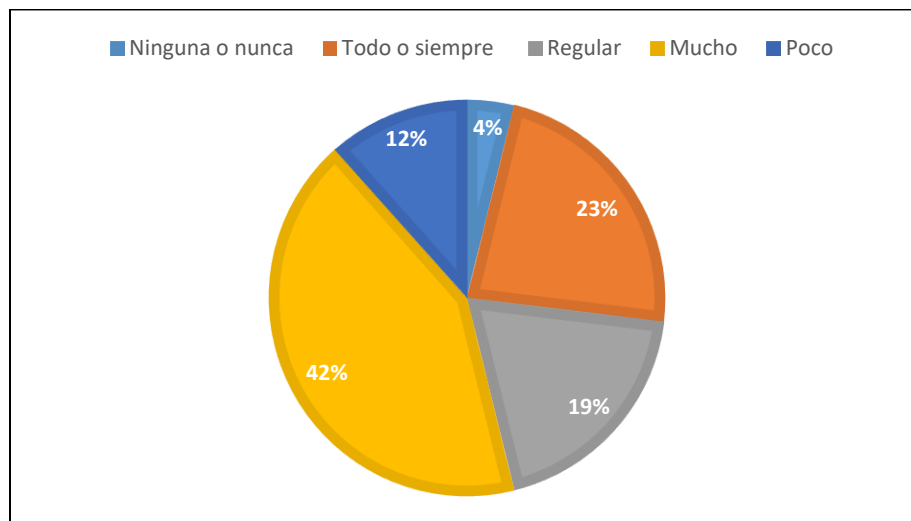


**Gráfico 2.** Conformidad con su nivel jerárquico.  
**Fuente:** Encuesta.

El 35% de los encuestados considera estar poco conformes con su nivel de jerarquía dentro del cuerpo de Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar. Un 31% esta medio conforme con su nivel de jerarquía, un 19% muy satisfecho, un 11% siempre ha estado satisfecho con su nivel jerárquico y un 4% poco satisfecho. A manera global un 66% tiene sus reservas en cuanto a su nivel jerárquico dentro de la institución y un 30% tiene altos niveles de satisfacción con su nivel jerárquico dentro del cuerpo de bomberos.



Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

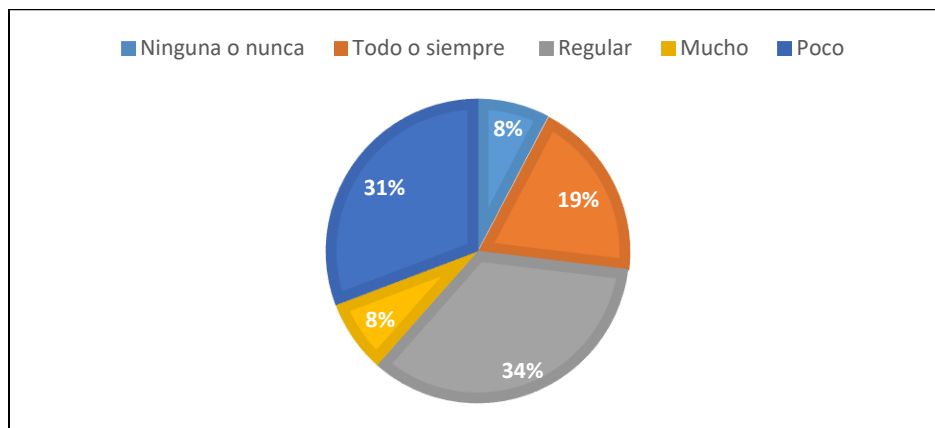


**Gráfico 3.** Compromiso con el éxito en la organización.

**Fuente:** Encuesta.

Un 42% de los encuestados está comprometido con el éxito del cuerpo de bomberos, un 23% ha estado siempre comprometido, un 19% tiene dudas de sus niveles de compromiso, un 12% tiene poco nivel de compromiso y un 4% no tiene ningún tipo de compromiso con la institución. A manera global se tiene que un 75% tiene grandes niveles de compromiso con la institución, y en contraste un 31% tiene dudas o casi ningún nivel de compromiso con el cuerpo de bomberos.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

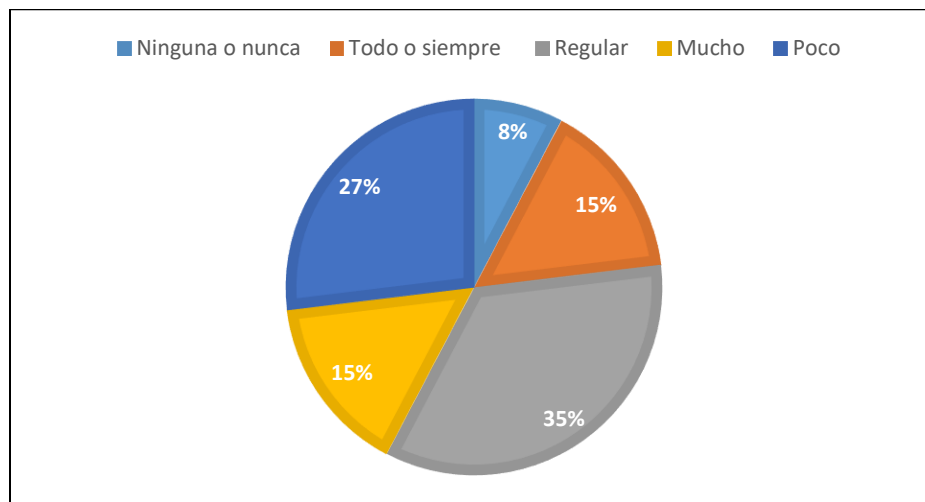


**Gráfico 4.** Existencia de suficientes canales de comunicación.

**Fuente:** Encuesta.

Un 34% de los encuestados considera que los niveles de comunicación dentro del Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar son regulares, un 31% considera que los canales de comunicación son pocos, un 19% considera que hay muchos canales de comunicación, y un 8% considera que nunca ha habido o muy pocos canales de comunicación dentro de la institución. A manera global un 65% considera de regulares a muy pocos canales de comunicación dentro de la institución, un 27% si considera que los canales de comunicación existen.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

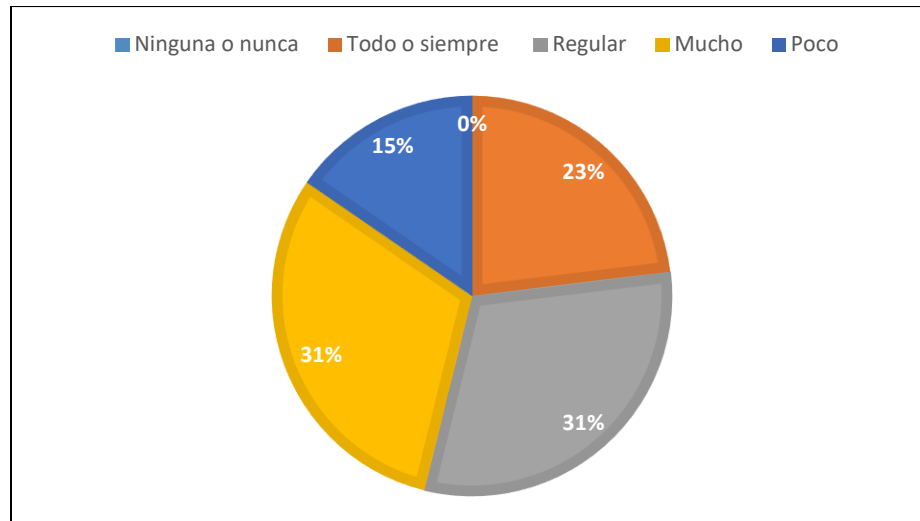


**Gráfico 5.** La comunicación es fluida y clara en todos los niveles.

**Fuente:** Encuesta.

Un 35% de los encuestados considera que la comunicación clara y fluidez en todos los niveles es regular, un 27% considera que la fluidez y claridad de la comunicación es poca, un 15% considera que hay mucha comunicación clara y fluidez en todos los niveles, 15% considera que siempre ha habido una comunicación clara y fluida en todos los niveles de la institución y un 8% considera que nunca ha existido comunicación clara y fluida en todos los niveles de la institución. A manera general un 62% considera entonces que se debe revisar la comunicación en todos los niveles de la institución, mientras que un 30% considera que siempre ha existido mucha comunicación entre los niveles dentro del Cuerpo de Bomberos.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza



**Gráfico 6.** El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo integrado.

**Fuente:** Encuesta.

Un 31% de los encuestados considera que hay una regular integración en los equipos de trabajo en la institución, un 31% considera que hay mucha integración dentro de los equipos de trabajo, un 23% considera que siempre ha habido integración en los equipos de trabajo de la institución, un 15% considera que hay poca integración. A manera global un 54% considera que existen niveles importantes de integración dentro de los equipos de trabajo de la institución, mientras que un 46% considera que esa integración entre los equipos es de regular a poca.

## DISCUSIÓN

Las respuestas a las interrogantes aquí presentadas, sobre el entorno organizacional y de clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar, reflejan de una u otra manera una profunda decepción de sus trabajadores con respecto a los mandos más altos de la institución en lo que tiene que ver a supervisión, condiciones laborales, clima laboral, condiciones laborales, autorrealización personal e involucramiento laboral. Y esto como es lógico ha provocado dentro del personal bajo o poco compromiso laboral, falta de

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

comunicación ente los distintos niveles, percepciones negativas acerca del nivel jerárquico dentro de la institución y aunque estas falencias estén presentes, todavía existen niveles importantes de integración entre los equipos de trabajo.

## CONCLUSION

En base a las respuestas obtenidas a las preguntas aquí presentadas por el personal que labora y colabora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Cañar. La institución debe hacer una profunda reflexión y tomar los correctivos necesarios para crear un buen entorno organizacional dentro de la institución, con el objetivo de crear esos lazos de compromiso que debe tener un trabajador con la institución donde trabaja y más en un departamento que se encarga de la atención de emergencias y salvamento de vidas como lo es un cuerpo de bomberos. La valoración del trabajo, la posibilidad de ascensos, el respeto a las jerarquías, la supervisión adecuada, configuran la ecuación perfecta para tener un entorno laboral óptimo.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Argyris, C. (1958). Some problems in conceptualizing organisational climate: A case study of a bank. *Administrative Science Quarterly*, 2(4), 501 – 520. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2390797?seq=1>.
- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. 6a. Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Pearson Educación. Mexico.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*, 16(2), 61-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Novena edición. Editorial. McGraw- HILL Interamericana. Mexico.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2019). La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas. *Universidad Autónoma de Estado de Hidalgo*, 8(9), 1-8. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC. Mexico
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>.
- Gómez, C. (2001). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colom Psicol.*, 11(4), 97-113. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta edición. Editorial. McGraw- HILL Interamericana. Mexico.
- Hernández, R; Fernández, C y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. Editorial. McGraw- HILL Interamericana., S.A. México.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>.
- Madhukar, V., & Sharma, S. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective. *International Journal of Management and Business*, 7(8), 276-293. Obtenido de <https://n9.cl/nfyax>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>.
- Ministerio del trabajo (2018) Norma Técnica para medición del Cima Laboral y Cultura. Gobierno de Ecuador.

Jessica Paulina Camas-Montero; Cristina Guadalupe Ordoñez-Espinoza

- Oficina Internacional del Trabajo. (2003). Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: El diálogo social en un medio en constante evolución. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. Suiza.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>.
- Palella, S. Y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cuantitativa. 3ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13), 16-29. Obtenido de <https://n9.cl/05bz1>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET*, 16(1), 1-14.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>.
- Secretaría de Gestión de Riesgos. (2016). Guía operativa para la organización y funcionamiento de los cuerpos de bomberos a nivel nacional. Secretaría de Gestión de Riesgos del Ecuador. Lima. Ecuador.