



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

**EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA
DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**CLIMA LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS
MUNICIPAL DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO**

EGRESADA:

LALESKA LEONOR ORTEGA VILLAMAR

TUTOR:

ING. DIEGO ANDRÉS PAZMIÑO ROMERO

AÑO 2021

Introducción

Los cuerpos de bomberos son organismos de derecho público primordialmente técnico al servicio de la sociedad, dedicando principalmente sus servicios a la defensa de las personas, naturaleza en propiedades públicas o privadas contra el fuego; El Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, brinda servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, además el apoyo en eventos de origen natural o tropical y salvamentos precautelando la seguridad de la población.

El presente trabajo investigativo se realizó con la finalidad de identificar y analizar los factores que afectan el clima laboral dentro de esta institución basándose en las actitudes, motivación, empoderamiento, seguridad y comportamiento de los colaboradores, teniendo en cuenta que son primordiales dentro de la organización para mejorar el rendimiento, desempeño y ámbito laboral.

Para el desarrollo del estudio de caso se aplicó la línea de investigación: “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, porque se involucró la parte administrativa y operativo de la institución, es por ello que se enmarca la sublínea de investigación: “Empresas e instituciones públicas y privadas” debido a que esta pertenece al sector público e influye en un conjunto de actividades como son: planear, organizar y controlar, estas permiten el correcto funcionamiento de la organización, es ahí donde radica la importancia de un buen clima laboral, mejorando los factores antes mencionados, generando una correcta convivencia de los colaboradores dentro de la institución.

Para obtener información relevante se aplicó una metodología basada en la recolección de información a través de encuestas aplicadas a los colaboradores de las áreas administrativa y operativa, además se elaboró una entrevista con el jefe del cuerpo de bomberos municipal del Cantón Pueblo Viejo, ya que son los conocedores de los hechos que generan las causas principales de la investigación.

Los resultados obtenidos dentro de esta investigación, están legalmente basados en los datos proporcionados a través de las encuestas realizadas a los colaboradores del área administrativa y operativa, estos permitieron determinar que los factores que ocasionaron desviaciones por parte de los colaboradores en la institución, sea la falta de comunicación, estrecho espacio físico, falta de técnicas motivacionales, logrando incumplimientos en las actividades a desempeñarse.

Desarrollo

El Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Puebloviejo, es una entidad de derecho público adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo, prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos de origen natural o antrópicos, así mismo efectúa acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía Pueblovejense, en su respectiva circunscripción territorial. Ante todo, el Cuerpo de Bomberos Municipal de Puebloviejo, cuenta con patrimonio y fondos propios, personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestaria, y operativa, sus recursos son asignados por la ley (Puebloviejo, 2020).

Es importante agregar que el clima laboral es uno de los factores de mayor efecto en una institución ya sea pública o privada, este factor puede ser positivo o negativo, el cual se establecen por una serie de aspectos relacionados con las actitudes de cada uno de los miembros de la institución de acuerdo a los autores Gan & Trigine (2012):

(...) El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones, por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamentales de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneración, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (pág. 275). La realización del presente caso de estudio descrito, se basa en determinar cómo es el clima laboral dentro de esta institución y que factores afectan del mismo.

En esta institución no dejan claro a sus colaboradores cuales son los puestos que ellos deben desempeñar, esto conlleva a la ineficiencia, falta de capacidad a la hora de realizar las actividades que en esta se desarrollan, además no suelen tener claro cuáles son los protocolos a seguir, causando muchas veces desconocimiento del organigrama y sus responsabilidades dentro de la misma, teniendo estos desconocimientos, empiezan a laborar de acuerdo a las órdenes que les designen sin conocer el sentido de lo que están realizando.

Dicho con palabras de Zelaya (2006), “Análisis de puesto es el proceso por medio del cual se identifican las tarea, responsabilidades, características y condiciones del puesto y las habilidades, destreza y educación que debe poseer la persona que desempeña un puesto determinado y, desde luego, todas las relaciones que existen con otros puestos de la empresa o institución”. (pág. 72)

Al formar parte de esta institución, deben ser bien orientados de cuales serían cada una de las actividades que deben de realizar, para poder ejercer su puesto con responsabilidad y no tener inconvenientes con los demás colaboradores que comparten su área con la finalidad de no tener tropiezos entre compañeros y llegar a cumplir los objetivos con eficiencia y efectividad.

La incapacidad para realizar el reclutamiento y selección del personal en el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pueblo Viejo, ha ocasionado que se realicen contrataciones inadecuadas en las distintas áreas sin antes poner en práctica las leyes bomberil vigentes en esta institución, causando inconformidad por parte de los colaboradores antiguos, ineficiencia del nuevo personal al no tener conocimientos de las actividades que debe realizar, inestabilidad ya que se empieza a buscar el área idónea para las nuevas contrataciones.

Empleando las palabras de Rojas (2010), “el reclutamiento y selección permiten evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como con la cultura de la empresa, lo que representa un aspecto crucial para los tiempos que corren, pues es bien sabido que no dar con la persona correcta para cubrir una vacante en particular puede resultar desastroso para una empresa”. (pág. 11)

En la vida organizacional se deben tener en cuenta cuales son los requerimientos que el área o departamento necesita al momento de reclutar y seleccionar al personal, para que se pueda obtener éxitos en la contratación que se realizara, se debe tener pendiente cuales son las capacidades que el postulante tiene, estudios, cualidades, conocimientos y perfil que deben cumplir para un buen desempeño de las actividades que se realicen.

De acuerdo a las leyes bomberil, el jefe de bombero debe de ser asignado dependiendo el rango y antigüedad que este ocupando en dicha institución.

Los funcionarios de esta área de estudio, al momento de realizar las actividades en grupos e individual presentan comportamientos inadecuados como: impuntualidad, irresponsabilidad e incumplimiento, ocasionando ineficiencia al asistir a una emergencia, actitudes negativas como problemas entre compañeros, originando que el ambiente laboral se trasmite tenso e inflexible, dando como resultado que las personas que llegan a realizar trámites en dicha institución, perciban la inadecuada atención por parte de los colaboradores. Eslava (2013) afirma:

(...) Los valores éticos fomentan la buena reputación de una empresa, tales valores deben enmarcar la conducta de directivos y empleados, orientado su integridad y compromiso personal hacia la organización”. (pág. 21)

Luego de haber realizado una minuciosa indagación con el objetivo de conocer lo importante que es mantener dentro o fuera de una organización los principios que nos han inculcado en nuestros hogares que ayudaran al desenvolvimiento e imagen de cada persona implementándola dentro de la institución la cual será su carta de presentación. Los valores siempre deben de estar intactos en cada uno de los colaboradores gracias a estos la institución tiene acogida al momento de ofrecer el servicio de emergencia, los usuarios que realizan los tramites de permisos e inspecciones en cada local comercial deben recibir el buen trato y el cumplimento de sus valores.

Los colaboradores no establecen de forma precisa los canales de comunicación interno por motivo que no existe suficiente confianza, hablan sin claridad y no mantiene informado a todo el personal sobre las actividades que deben desarrollar, así como los procesos fundamentales que se realicen dentro de ella, logrando confusiones entre los colaboradores que da como resultado una mala coordinación al momento de asistir a una emergencia, como expresa Urcola (2015), “ la comunicación es parte clave de todo lo que se lleva a ejecución en una entidad, no se puede realizar un buen control y los demás procesos administrativo sin comunicar” (pág. 17)

En el ámbito empresarial hablar de la comunicación entre compañeros es uno de los aspectos muy relevante para realizar las actividades, coordinando cada uno de los procesos que se ejecutan, para mantener la colaboración, efectividad y compañerismo, implementando este inciso se lograra mejorar el desenvolvimiento emocional y laboral de los miembros que cooperan dentro de la institución.

En el Cuerpo de Bomberos de Pueblviejo, no se motiva a los colaboradores, no reciben por parte de su superior ningún tipo de incentivo o méritos que aprecien el buen trabajo de cada uno de ellos, al no recibir exaltaciones el colaborador no realiza las actividades requeridas con suficiente compromiso, allí se percibe la desmotivación al no

valorar las capacidades del talento humano, obteniendo como resultado la inconformidad, bajo rendimiento del personal al momento de realizar las actividades asignadas.

Como señala Robbins & Judge (2014), “La motivación es un proceso en el cual una persona demanda una necesidad de cualquier índole y actúa de manera espontánea para la consecución de la misma. La motivación no se puede visualizar, pero ayuda a conocer el comportamiento del ser humano, además una persona motivada no descansa hasta lograr lo propuesto, necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos”. (pág. 184)

La falta de motivación incide en el rendimiento laboral y la disposición del personal al momento de realizar las actividades, sin embargo, es de vital importancia poner en práctica este aspecto para tener mejor rendimiento y desempeño en los colaboradores, destacar al mejor trabajador ayudara que él se siente optimista, feliz consigo mismo y por ende aumentara su nivel de responsabilidad exaltando su nivel de productividad.

La desmotivación por parte de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos, se ve reflejado en sus actitudes al momento de asignarles alguna actividad y gestión a realizar. En su artículo científico sobre motivación: Teorías y su relación en el ámbito empresarial Huilcapi, Jácome & Castro (2017) afirman que: La desmotivación es un término opuesto a la motivación, la desmotivación generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía; Aunque la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas, tiene consecuencia que deben prevenirse. (pág. 317)

El empleador siempre debe mantener motivado a sus colaboradores para obtener el mejor rendimiento ya que un personal desmotivado siempre va a perder el rumbo en la acción e incluso no realizarán con el suficiente compromiso lo antes puesto.

La institución carece de liderazgo, ya que al momento de realizar alguna actividad no valoran la comunicación, las ideas y puntos de vistas de sus colaboradores, el jefe o líder realiza microgestiones las cuales en muchas ocasiones no ha logrado el éxito, estos problemas hacen que el colaborador pierda las ganas de asistir a conversatorios y ayudar con ideas necesarias para solucionar inconvenientes o cumplir con el éxito de la institución. Desde el punto de vista de Lazzat (2019), “Liderazgo” es el proceso por el cual una persona influye en otras para que se encamine hacia el logro de objetivos comunes. (pág. 28)

Un eje importante para el éxito, es mantener efectividad en cada uno de los procesos y actividades que en esta se realizan para cumplir con las expectativas de los usuarios, se llegara a mantener un excelente desempeño gracias a la colaboración de un buen líder el cual tenga claro los propósitos institucionales, mantenga comprometido a cada uno de los colaboradores y tengan la disponibilidad de rendir al máximo, para de esta manera mantener siempre efectiva la institución. El liderazgo adecuado dentro de la institución es de vital importancia como lo menciona Martínez (2016) en su libro de Gestión Estratégica del Clima Laboral .

El líder o jefe inmediato que este al mando de la empresa debe ser alguien que no solo delegue trabajo, si no alguien que oriente, motive, inspire, enseñe a sus subalternos a mejorar cada día y así llevar a su empresa al éxito alineado en la visión y metas a alcanzar de la misma, ejecutando eficientemente los procesos administrativos como planificar, organizar, dirigir y controlar.

Se convierte un problema por parte de la primera jefatura, al no querer facilitar el pago de las capacitaciones a todos los colaboradores, esto hace que no puedan adquirir la mayoría del personal conocimientos, en vista que ellos tienen la obligación de realizar la capacitación pero no cuentan con recurso suficiente, creándose los conflictos ya que solo se le paga a un grupo y no a todos, ocasiona desconformidad por parte del personal que se queda sin capacitar y piensan que existe preferencia.

Según Siliceo (2004) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (pág. 25)

Para mantenerse siempre modernizado es importante tener un proceso de capacitación el cual ayudara a aclarar dudas, orientarse y obtener nuevos conocimientos los cuales sirven para que la institución se encuentre a la vanguardia de cualquier cambio que pueda efectuarse, una empresa desactualizada es como un objeto que sirve para una actividad por la cual se va a desempeñar hasta que llegue su vida útil, en cambio sí la institución se mantiene capacitándose podrá seguir avanzando en conocimientos y realizando actividades que van cambiando con el tiempo.

Los miembros de esta institución suelen tener conflictos por choque de Personalidad, ya que existe incompatibilidad fundamental en sus personalidades, esto ocurre cuando las ideas, decisiones, acciones, expectativas, diferencias de opinión o algún otro problema subyacente de los colaboradores relacionados directamente con el trabajo están logrando oposiciones, dando como resultado la incapacidad de trabajar conjuntamente y no poder llegar al objetivo.

Desde la posición de González (2006), “ la existencia del conflicto de trabajo se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte de los empresarios y de otra los trabajadores, donde los interesantes son contrapuestos”. (pág. 7)

El conflicto laboral ha inducido e incitado que el comportamiento de los colaboradores sea inoportuno, originando actitudes negativas como discutir entre compañeros, ocasionando que el clima laboral se vuelva tenso, por lo cual una buena conectividad laboral entre compañeros lograra ser efectivos y eficaces al momento de realizar trabajos en su misma área o en grupo, es esencial la comunicación y el compañerismo dentro de la organización ya que ayudara a brindar buena atención a los contribuyente siendo ellos las personas que se merecen el buen trato.

Algunos colaboradores tienen miedo al cambio a lo desconocido, a las rutinas y hábitos, lo que conlleva a obtener bajos rendimiento en las actividades que se realizan en la institución, cabe recalcar que el mundo se encuentra en constantes cambios, siendo la tecnología una de las herramientas fundamental dentro de la organización, sabiendo que está aumenta en pasos gigantescos, ocasionando desconocimiento, falta de capacitaciones y prácticas en algunos de los colaboradores que se resisten a los cambios, teniendo en cuenta lo expresado por Alcalá (2009). “la resistencia al cambio debe verse como algo necesario, natural y sobre todo que puede ser de gran utilidad, por lo que estas resistencias no tienen que eliminarse, además cualquier tipo de resistencia debe aflorar en la organización, conocerla y tratarla, lo que es peligroso son las resistencias ocultas que tarde o temprano hacen que los cambios fracasen y no se implanten.” (pág. 292)

En las mayorías de los casos, los cambios en las empresas son tan inevitables ya que el mundo se encuentra evolucionando de manera constante por lo cual los empresarios no quieren quedarse obsoletos, la resistencia al cambio hace que las organizaciones se mantengan en un confort que no las deja avanzar, la mala comunicación retrasa el éxito de los procesos de cambio ocasionado muchas veces el miedo a lo nuevo, obstrucción en el cambio.

El cuerpo de Bomberos Municipal de Pueblo Viejo, no cuenta con su propia instalación ya que está se encuentra en remodelación, ocasionando que el área administrativa se encuentre ocupando un espacio de la municipalidad de dicho Cantón, el cual es reducido y no cuenta con comparticiones para cada una de las áreas, donde también no permite brindar un excelente servicio a los usuarios al momento de realizar sus trámites, además incomoda a cada uno de los funcionarios al no tener privacidad en su área de trabajo.

Empleando las palabras de Romero & Delgado (2011), “la infraestructura es un conjunto de bienes de capital que, aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuyente a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individual y colectiva, y los intercambios de bienes y servicios”. (pág. 176)

Las instalaciones forman parte importante dentro de las organizaciones ya que un lugar limpio, cómodo y con comparticiones adecuadas mejorara el clima laboral influyendo en la creatividad, participación, eficiencia y eficacia en las actividades realizadas por parte de cada uno de los funcionarios, además brinda un ambiente acogedor hacia los usuarios.

Al aplicar las técnicas de recolección de información tal como la entrevista, se establece información, cuyos aspectos más relevantes proporcionado por la institución en estudio, se detallará a continuación y son estos que han servido de datos para obtener conclusiones verídicas:

Tabla 1

Resultados de la entrevista al jefe del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo

Orden	Preguntas	Datos relevante encontrados
1	¿Piensa usted que, si se lleva una buena comunicación entre los colaboradores de la institución, se crearía un clima de trabajo integrador?	Los colaboradores mantienen baja comunicación entre ellos, lo que perjudica el desempeño en las actividades.
2	¿Cuáles son los factores que impiden que lleguen a tiempo a una emergencia? ¿Por qué?	Los equipos automotrices están obsoletos, impidiendo llegar a tiempo a las emergencias.
3	¿Cómo colaborador de la institución, considera que se debe desarrollar técnicas motivacionales para elevar el clima laboral?	Se debe desarrollar para así obtener mayor eficiencia y el buen desempeño de parte de los colaboradores.
4	¿Considera usted que existen políticas y procedimientos para selección y reclutamiento de personal?	El área de talento humano no tiene claridad de los requisitos que deben de cumplir los aspirantes a distintas áreas.
5	¿Qué tipo de acciones promueve usted para el reconocimiento a sus colaboradores por su buen desempeño laboral?	Tenemos algunos tipos de políticas para dar reconocimiento al Bombero uno de ellos es del acenso dentro de la institución.
6	¿Considera usted que es necesario implementar estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral de la Institución bomberil?¿por qué?	Siempre nos estamos reuniendo para poder implementar estrategias y mejorar el clima laboral donde los colaboradores se sientan a gusto y poder obtener el cien por ciento de cada uno de ellos.

Fuente: Entrevista aplicado al jefe del Cuerpo de Bomberos

Elaborado por: Laleska Leonor Ortega Villamar

Al analizar las respuestas del jefe se logró obtener información relevante acerca del clima laboral dentro del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, siendo la mala comunicación uno de los factores que disminuyen la efectividad de las actividades a realizarse, como asistencia a las emergencias, inspecciones de los diferentes locales comerciales y otorgación de permisos. Este aspecto es sustancial dentro de las organizaciones logrando eficiencia, efectividad, organización y coordinación.

El equipo automotriz se encuentra obsoleto y en mal estado el cual impide el cumplimiento de una de las actividades cruciales que se dedica esta institución, siendo esta la asistencia a emergencias de primeros auxilios e incendios. La motivación es un proceso el cual ayuda al desenvolvimiento efectivo de los colaboradores, este inciso debe de ser puesto en práctica en la mayoría de las instituciones, realizar el reconocimiento de los logros ayudara en el aumento de la productividad y tener trabajadores eficientes, leales y felices.

El jefe rebela que el reclutamiento y selección del personal está en mano de los colaboradores del área de talento humano los cuales deben identificar las necesidades del puesto de trabajo, definir los requisitos que se requiere en el área y elegir la persona adecuada, para realizar las actividades exitosamente.

Los reconocimientos que la institución otorga a los mejores colaboradores es ascenderlo de rango con el interés de recompensar el esfuerzo y dedicación que ponen al momento de realizar sus actividades. En las distintas charlas que realizan se a tomada en consideración el tema de las estrategias que se deben implantar para mejor el clima laboral, con el propósito de poner en prácticas actividades que mejoren y reactive la buena laboral de los miembros de la institución.

Al aplicar la encuesta a los colaboradores se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2

Liderazgo para un buen clima Laboral

Opciones	Frecuencia	%
De acuerdo	10	67%
Totalmente de acuerdo	5	33%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos

Elaborado por: Laleska Leonor Ortega Villamar

Al observar los resultados se pudo notar que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que un buen líder es el generador de un buen ambiente laboral, lo cual implica al líder a establecer una meta en común, inspira al equipo de trabajo, los reta a trabajar por metas y siempre avanzar lo que generara cambios relativamente positivos para así tener una planeación adecuada, control dentro de la organización y cumplir de manera efectiva los objetivos institucionales.

Tabla 3

Incentivos a los Colaboradores

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	2	14%
Rara vez	8	53%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos

Elaborado por: Laleska Leonor Ortega Villamar

Se hace necesario resaltar que los colaboradores rara vez reciben incentivos por las labores destacadas de cualquier miembro de la institución, los cuales han ocasionado el bajo rendimiento, desmotivación, no sentirse valorado o apreciado afecta la salud emocional y psicología son algunos factores que conducen a la merma de la motivación laboral, siendo los incentivos el objetivo de motivar a los colaboradores para que sean más eficaces y obtengan resultados más rápido con mayor calidad de servicio.

Tabla 4

Dificulta al adaptarse a áreas externas

Opciones	Frecuencia	%
Muy difícil	6	40%
Difícil	3	20%
Neutral	3	20%
Fácil	3	20%
Muy fácil	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos

Elaborado por: Laleska Leonor Ortega Villamar

A los colaboradores se les hace muy difícil adaptarse a áreas externas de sus instalaciones afectando el desarrollo, manejo de las actividades y sintiéndose incomodos en áreas reducidas sin mantener la privacidad adecuada para el desempeño efectivo, para que una institución sea eficaz no basta tener recursos internos adecuados para un buen funcionamiento, hay que tener en cuenta que cada espacio físico está pensado para garantizar la mayor comodidad y satisfacción al colaborador.

Conclusiones

Los factores que son mencionados anteriormente han generado el mal clima laboral por parte de los colaboradores en la institución, siendo la falta de comunicación, estrecho espacio físico, falta de recursos motivacionales, falta de ética, reclutamiento y selección inadecuado del personal, obteniendo incumplimientos e irregularidades en las diferentes actividades a desempeñarse.

El clima laboral se encuentra totalmente ligado con el comportamiento y relaciones internamente entre los colaboradores, en vista que el personal no se encuentra en constante capacitación para poder desempeñarse exitosamente en el área de trabajo y darle solución a los distintos problemas que se presenten. Los aspectos que se ponen en práctica no logran obtener buenos resultados afectando el cumplimiento de los propósitos y logros que la institución percibe.

Los impedimentos que existen dentro del Cuerpo de Bomberos de Pueblo Viejo, afectan el clima laboral provocando un bajo rendimiento, impuntualidad y desmotivación en los miembros de la organización al momento de poner en marcha las actividades diarias dentro de la institución, que se dan con muy poca frecuencia y no es la manera más acomoda para que los colaboradores pongan en práctica valores tales como la responsabilidad, puntualidad, honestidad y compromiso.

Bibliografía

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y Desarrollo de personal*. Mexico: Editorial LIMUSA S.A de C.V GRUPO NORIEGA EDITORES.
- Alcala, A. B. (2009). *Direccion de Personal. Un Timon en la Tormeta. Como implementar con sencillez, de forma practica, la Direccion de Personal en la empresa*. España: Ediciones Diaz de Santo.
- Babahoyo, U. T. (01 del 2020). *Líneas de Investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Babahoyo, Los Ríos.
- Eslava, J. d. (2013). *La Gestion del Control de la Empresa*. Madrid: Editorial ESIC.
- Gan, F., & Triginè, J. (2012). *Clima Laboral* . Madrid : Ediciones Diaz de Santos.
- García, M. J. (2006). *Habilidades Directivas. Gestion de Conflictos Laborales*. España: De la edicion INOVA.
- Huilcapi Masacon, M., Jácome Lara, G., & Castro López, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *DIMENCION DE LAS CIENCIAS*, 317.
- Juan Luis Urcola Telleria, N. U. (2015). *Comunicacion empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Judge, S. P. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Lazzati, S. (2019). *Liderazgo Gerencial*. Autonoma de Buenos Aires: 1a edicion.
- Lücke, J. Z. (2006). *Clasificaciòn de los Puestos* . Costa Rica: Editorial Universidda Estatal a Distancia San Josè.

Martinez, M. J. (2016). *Gestion Estrategica del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educaciòn a Distancia.

Puebloviejo, C. d. (2020). *DESARROLLADO POR VIVIDARTE*. Obtenido de Copyright : <https://bomberosmunicipalpuebloviejo.gob.ec/quienes-somos/>

Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y Selecciòn 2.0. La nueva forma de encontrar talento* . Barcelona: Editorial UOC. de esta ediccion Rambla del Poblenou.

Romero, P., & Delgado, G. (2011). *La Exposición Universal de Sevilla 1992: Efectos Efectos sobre el Crecimiento Economico Andaluz*. España: Universidda de Sevilla.



ANEXO N° 1

Universidad Técnica De Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas E Informática
Escuela De Administración



Tema: Clima Laboral en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Puebloviejo.

Objetivo: Conocer los factores que afecta el clima laboral del Cuerpo de Bomberos Municipal de Puebloviejo.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

1. ¿Está usted de acuerdo que un buen líder es lo que genera un buen ambiente laboral?
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2. ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores internos de la institución?
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente
3. ¿Realizan intercambio de ideas en el equipo de trabajo?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
4. ¿Las ideas que aportan para mejorar el trabajo en equipo son llevadas a cabo?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

5. ¿Qué tan difícil les resulta adaptarse en áreas externas de la institución?
- Muy difícil
 - Difícil
 - Neutral
 - Fácil
 - Muy Fácil
6. ¿Qué tan satisfactorio es la información que les brinda el jefe/a para realizar su trabajo?
- Extremadamente Satisfecho
 - Muy Satisfecho
 - Moderadamente Satisfecho
 - Poco Satisfecho
 - No Satisfecho
7. ¿En su área de trabajo existen incentivos por la labor destacada de cualquier colaborador?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
8. ¿Se imparte cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca



ANEXO N° 2

Universidad Técnica De Babahoyo Facultad De Administración, Finanzas E Informática Escuela De Administración

Tema: Clima Laboral en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Puebloviejo.

Objetivo: Conocer los factores que afecta el clima laboral del Cuerpo de Bomberos Municipal de Puebloviejo.

ENTREVISTA PARA EL JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

1. ¿De acuerdo a su criterio el clima laboral en la institución es el adecuado para lograr los objetivos planteados por la organización?

2. ¿Qué tipo de acciones promueve usted para el reconocimiento a sus colaboradores por su buen desempeño laboral?

3. ¿Cómo considera la relación de los colaboradores a la hora de asistir a una emergencia? ¿Por qué?

4. ¿Piensa usted que, si se lleva una buena comunicación entre los colaboradores de la institución, se crearía un clima de trabajo integrador?

5. ¿Cómo considera el clima laboral interno en la institución? ¿Por qué?

6. ¿Cuáles son los factores que impiden que lleguen a tiempo a una emergencia?
¿Por qué?

7. ¿Cómo colaborador de la institución, considera que se debe desarrollar técnicas motivacionales para elevar el clima laboral?

8. ¿Considera usted que existen políticas y procedimientos para selección y reclutamiento de personal?

9. ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral de la institución bomberil? ¿Por qué?

Babahoyo, 04 de Enero del 2021

Sr.

Mayor (B) Lcdo. Ruben Garcés Vera

JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ORTEGA VILLAMAR LALESKA LEONOR**, con cédula de identidad 125122428-1, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – Abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **CLIMA LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTON PUEBLOVIEJO**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

Laleska Ortega Villamar
Laleska Leonor Ortega Villamar
C.I 1251224281

 CUERPO DE BOMBEROS DE PUEBLOVIEJO
SECRETARÍA
Fecha: 05/01/2021 Hora: 10:00am



CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO

FUNDADO EN OCTUBRE DE 1887

TELÉFONO: 05 2954102 RUC: 1260014280001

Email: bomberospuebloviejo937@yahoo.es

Dirección: Av. Manuel Felipe Serrano No.142 y Abdón Calderón

Oficio 007J-CBMP-2021

Puebloviejo, 08 de enero del 2021

Srta. Laleska Leonor Ortega Villamar
EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD DE BABAHOYO.
En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y fraternal saludo en nombre de quienes conformamos el Cuerpo de Bomberos Municipal de Puebloviejo y a la misma vez dando respuesta al **oficio S/N** con fecha 4 de enero del 2021, Autorizo que la Señorita Laleska Leonor Ortega Villamar con número de Cédula de Identidad 125122428-1 Egresada de la Universidad Técnica Babahoyo realice su Caso de Estudio "*Clima Laboral*" en nuestra institución bomberil.

Particular que comunico a Usted, para fines consiguientes de Ley.

Atentamente
Abnegación y Disciplina

Mayor. (B). CPA Rubén Garcés Vera

JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO Y SUS COMPAÑÍAS.



C/c. Archivo.