



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOBIEMBRE - MAYO 2021**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL  
CANTÓN BABAHOYO SECTOR MATA DE CACAO DE LA PARROQUIA**

**FEBRES CORDERO.**

**EGRESADA:**

**VALLES VELASQUEZ ODALIS ELENA**

**TUTOR:**

**ING. PARRALES HIGUERA MARIELLA GINELA. MAE**

**AÑO 2021**

## RESUMEN

El siguiente estudio de caso, basando en Gestión Administrativa en el Cuerpo de Bomberos; una organización de carácter público con la finalidad de proteger y salvaguardar vidas en ocasiones de fuerza mayor principalmente en el sector Mata de Cacao disponen de múltiples actividades inclusive mucho antes de salir en alguna labor social es allí donde la gestión de parte de los miembros o líderes afecta de un grado u otro cada actividad desarrollada generando una cadena de pequeños errores sin soluciones y preocupaciones que impiden un potencial y acercamiento mayor a la comunidad

Dentro del desarrollo del mismo se contempló irregularidades en sus contratos y dentro del marco de tareas que se realizan por cada miembro dentro del Cuerpo Bombero en donde la mayoría no busca un conjunto unificado sino más bien buscan realizar las tareas de forma individual sea por protección o por simple desconocimiento del trabajo en equipo para beneficio de todos los que son parte del Cuerpo de Bomberos considerando que es una de las instituciones con grandes años de formación.

Toda la evidencia para la resolución del caso se realizó mediante encuesta para los trabajadores que son parte del Cuerpo de Bomberos identificando los mayores problemas dentro de toda la jornada en la que desarrollan.

Palabras claves: Gestión, Trabajo, Empresa pública, Liderazgo, Comunicación.

## ABSTRACT

The following case study, based on Administrative Management in the Fire Department; A public organization with the purpose of protecting and safeguarding lives in times of force majeure, mainly in the Mata de Cacao sector, they have multiple activities, even long before going out in any social work, it is there where the management of part of the members or leaders it affects to one degree or another each activity carried out generating a chain of small errors without solutions and concerns that impede a greater potential and approach to the community.

Within the development of the same, irregularities in their contracts were contemplated and within the framework of tasks that are carried out by each member within the Fire Department where the majority do not seek a unified group but rather seek to perform the tasks individually either for protection or due to simple ignorance of teamwork for the benefit of all those who are part of the Fire Department, considering that it is one of the institutions with great years of training.

All the evidence for the resolution of the case was carried out by means of a survey for the workers who are part of the Fire Department, identifying the biggest problems within the entire day in which they develop.

Keywords: Management, Work, Public company, Leadership, Communication.

## INTRODUCCIÓN

El cuerpo de bomberos fue fundado en la provincia de los ríos en el cantón Babahoyo el 16 de mayo de 1876 por un grupo de ciudadanos que tuvieron la maravillosa idea de organizar un servicio de defensas contra incendios a través de la creación de una compañía de bomberos, a partir de ello se fueron creando varias extensiones como lo es el Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao del cantón Babahoyo parroquia Febres Cordero esta es una institución de derecho público que tiene como objetivo prestar servicios de protección, prevención, socorro y extinción de incendios, también ofrece apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre.

El presente caso de estudio se lo realizo derivándose de la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y control y de sub-línea de investigación modelo de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a que la investigación se la va a realizar en una institución de derecho público en la que su principal objetivo es ayudar a la ciudadanía en casos de emergencias sin importar la razón social o estatus económico, el objetivo fundamental de este escrito es analizar cuáles son las causas que generan un bajo rendimiento administrativo y como eso afecta al desarrollo de las actividades que realizan los trabajadores que integran la compañía del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao.

En el estudio de caso presentado a continuación se aplicó el método inductivo, ya que se dio inicio a una serie de observaciones para lograr adquirir conclusiones generales,

además, se utilizó las encuestas como técnica de recolección de datos, en la cual se usó como instrumento un cuestionario de preguntas realizadas a todos los trabajadores que conforman la compañía del cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao del Cantón Babahoyo Parroquia Febres Cordero, con la finalidad de dar a conocer las variables que se están desarrollando sobre el rendimiento administrativo y la manera en la que se dirige la antes misionada institución y señalar de qué forma está afectando a su evolución lo cual no permite el alcance total de los objetivos planteados dentro de la institución.

Una de las razones por las que se procedió a realizar el siguiente estudio de caso fue para encontrar los factores que afectan y no permiten que se pueda tener una buena administración dentro de la compañía del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao, es por esta razón que al aplicar la encuesta se pudo comprobar que el desfavorable clima laboral existente provoca desmotivación, descontento y falta de interés tanto del líder como las personas que laboran y forman parte de esta institución.

## **DESARROLLO**

El cuerpo de bomberos del cantón Babahoyo del sector mata de cacao parroquia Febres cordero es una de las nobles instituciones del estado que se dedican a la protección y apoyo en desastres e incidentes dentro de su sector y fuera del mismo ya sean estas personas naturales o jurídicas sin importar la razón social o estatus económico; dentro del sector mata de cacao se encuentra el cuerpo de bomberos con oficinas de comandancia, dormitorios,

cocina, baños, además de un auditorio climatizado que cuenta con una capacidad para 60 personas que servirán para charlas y capacitaciones que serán para el beneficio de la comunidad, esta macro estructura en conjunto con los miembros bomberiles tienen la gran labor de hacer que funcione o se majen de forma idónea para la atención inmediata de emergencias y por ello se necesita una buena gestión administrativa.

El estudio de caso que se expone a continuación está dispuesto a presentar cada factor de influyen para la correcta gestión administrativa dentro del cuerpo de Bomberos del Sector Febres Cordero, Mata de Cacao de la ciudad de Babahoyo limitando la capacidad de realizar las actividades y su capacidad de recepción ante los llamados a urgencia que se presentan y determinar los contratiempos desde el punto de vista administrativo.

Se pueden observar diferentes dificultades dentro del diario de cada bombero que repercuten en la institución como tal afectando la capacidad de gestionar acciones y el control en situaciones de rápido accionar que pueden suscitar dentro del sector y en muchos casos fuera de su rango de labor habitual ya que en muchos casos la gestión de recursos, materiales y personal no es suficiente ocasionando no solo un ambiente laboral inestable sino también un lento accionar por parte de ellos.

Entre las dificultades más visibles es la carga de actividades para cada miembro dentro de la organización debido a que el personal es limitado y en muchos casos suelen haber rotaciones dependiendo del día hace que no se puedan manejar de forma coherente

haciendo que las tareas conlleven más tiempo de lo normal; entendiéndose como sobrecarga de trabajo según (Domínguez-Rodríguez, 2017) un estilo de afrontamiento erróneo, caracterizado por la realización de tareas que no le corresponden, manifestaciones de pensamientos rumiativos (lo que a su vez refuerza el estado de alerta en el que se encuentra), incluso consumo del alcohol como recurso y desahogo de dichos pensamientos.

Cuando no existe una buena armonía con tus actividades laborales tiendes a realizar las actividades de manera inadecuada y en lugar de terminar todo hace que las actividades sean de forma repetitivas creando un caos para todo el personal dentro de las gestiones de cada uno de ellos sentirse bien provoca trabajar por decisión propia y no por factores externos o económicos.

El realizar tareas repetitivas ocasiona una burocracia excesiva dentro de la organización, y dentro de la misma ya que el factor económico no es el detonante para que las acciones se realicen; si lo es el bienestar común pero no siempre están en el campo de acción fuera de las oficinas las tareas dentro de la misma son pilar fundamentas para que su engrane institucional pueda manejar acciones rápidas y eficientes, en donde los miembros bomberiles o están ocupados realizando alguna tarea administrativa o la están repitiendo por algún error de ellos o de sus compañeros que repercuten en los demás.

En tal caso si todos están ocupados repitiendo alguna acción o descifrando como hacer denotan trabajo excesivo y falta de gestión; entendiéndose como burocracia según:

(Barzelay, 1998) la causa del deficiente desempeño gubernamental se funda en la negativa y constante influencia del paradigma burocrático que se caracteriza por la centralización del control y de la economía y por el apego intransigente a todas las reglas. En este sentido los autores sugieren que se lleve a cabo una reforma administrativa para contrarrestar la creatividad burocrática que tan sólo fomenta la arbitrariedad y la corrupción. La burocracia es el accionar de múltiples tareas tengan un flujo para que se desarrollen con normalidad el desorden lleva más problemas sin resolver y más personas con estrés y cargas administrativas sin resolver dentro de su alma laboral.

Los errores repetitivos no deberían ser parte de las labores dentro de la organización acciones erróneas denotan desconocimiento y es allí donde nace el problema de la capacitación dentro del cuerpo de bomberos, un área que necesita estar en constante aprendizaje para así estar a la vanguardia de cualquier acontecimiento, esto está reflejado en el comportamiento de sus colaboradores, y demás miembros que están dentro del cuerpo de bomberos en muchos casos el conocimiento recae en una mínima parte de todo el conjunto y de alguna manera es explotado por los demás pero dejando agotados a esa mínima parte.

Según: (Urzúa, 2010) diseño de programas de capacitación surgen cuatro conclusiones claras: (i) los esfuerzos de identificación de grupos que puedan beneficiarse claramente del programa mejoran las probabilidades de éxito del mismo; (ii) los programas intensivos e integrados que abordan amplios conjuntos de deficiencias recurrir a generar mayores impactos (también mayo costos de minerales); (iii) la participación del sector privado es un elemento crítico que aumenta las posibilidades de éxito de estas iniciativas; y

(iv) cuanto más pronto se inicien las intervenciones de capacitación, mejores serán sus resultados . Resulta beneficioso el conocimiento y mucho más cuando es a más de uno quien ayuda, las actividades se realizan con mayor agilidad mejorando el ambiente para todos, pero cuando se ve como un gasto prefieren realizar demás actividades excluyendo el conocimiento.

La comunicación en muchos casos se ve mermada entre los jefes de personal y los bomberos ya que el no estar de acuerdo en forma en la que se llevan a cabo cada una de las funciones provoca mal entendidos que contraen querellas entre los miembros de la organización y si esto pasa denota desconfianza e incita a cuestionar cada una de las acciones que desarrollen dentro del grupo de trabajo fomentando de esa forma un gran desorden sin llegar a una solución rápida que en muchos casos resolverlos por sus propios medios conlleva mucho tiempo que en ciertos días suele ser muy importante más que todo cuando las mismas personas son quienes deben trabajar en equipo.

El trabajo en equipo es fruto de una buena comunicación ya que según; (Adler, 2015) El mundo actual demanda cada día mayor capacidad de comunicación efectiva en el ámbito empresarial así, las compañías con mayor expansión y desarrollo en todo el mundo se han dado a la tarea de reclutar entre sus filas a elementos con dominio de la comunicación, para situarlos en puestos clave cuya estratégica importancia es medular para el cabal, si no se comunican no avanzan ni como bomberos ni como la organización que son con grandes responsabilidades para sus moradores y en muchos casos su responsabilidad sobrepasa su rango de trabajo .

Si pese a todo no siempre ellos deben de cargar con la responsabilidad ya que en la cadena de personas con la autoridad sobre los mismos son varias y que en muchos casos el autoritarismo llegue afectarlos de forma directa o el respeto hacia ellos como personas y las labores que estén realizando controlar gestiones de autoridad afecta el desenvolvimiento profesional de los miembros del cuerpo de bomberos ya como cultura general los obreros quieren un ambiente laboral sano y productivo pero si es pésimo; el aspecto que no sé cómo un motor que resuelve problemas sino bien que crea más y más.

El ser humano es virtuoso competitivo todos merecen ser tratados por igual una cita de autoritarismo indica; (Fuenmayor, 2019) expone la crisis de la democracia en países latinoamericanos (Venezuela, Bolivia y Nicaragua y más países latinos), donde se aprecian autoritarismos que emplean el sistema judicial para erosionar la democracia y los derechos humanos y entre otras arbitrariedades, establecer la reelección indefinida para perpetuarse en el poder.

El ambiente laboral que se manifiesta entre los colaboradores que están dentro de la empresa según lo observado no suele ser el más óptimo para la actividad que ellos desarrollan dentro de sus jornadas de trabajo ya que siempre realizan tareas en conjunto y lo primordial es el trabajo en equipo y ayuda a enfocar mejor las actividades que tienen por delante; según (Cardona, 2006) se entiende como trabajo en equipo cuando un grupo de gente labora en pos de una meta común parece que puede hablarse de trabajo en equipo. Sin embargo, la cuestión no es tan sencilla. La reunión de diversas personas unidas por un propósito común

no siempre produce los resultados propios de un trabajo en equipo, por eso el problema se centra hoy en cómo conseguir que el trabajo en equipo sea eficaz es decir en cómo conseguir un trabajo que sea verdaderamente de equipo. Trabajar en equipo consiste en colaborar organizadamente para obtener un objetivo común, (...) encaminado a un buen estado laboral dentro del cuerpo de bomberos que favorezca a los objetivos como organización deben ser capaces de lograr los objetivos y así mejorar el ambiente laboral.

La forma de sentirse dentro de un lugar ayuda al flujo de emociones y el tratamiento de una persona a otra y como las demás personas puede afectar de forma benéfica o perjudicial debido a que las emociones en continuidad y una pandemia presente debe fortalecerse y tener armonía para que en continuidad puedan desarrollar planes y programas que ayudan de forma positiva siendo el ambiente laboral; (Feldman, 2006) lo define la emoción es un constructo muy difícil de definir. Parte de su complejidad es que la emoción no es una sola cosa, sino que está representada por múltiples componentes que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetiva. La activación emocional que se produce en nuestro organismo como consecuencia de una situación depende fundamentalmente de la valoración personal o significado que esa situación tenga para nosotros.

El clima laboral favorece a la obtención rápida de objetivos, pero también a sentirse en comunión con los demás miembros promoviendo el éxito de la gestión empresarial: no siempre se puede estar feliz, pero solucionar problemas y evitar que los mismos creen más problemas y separen el personal es una gestión eficiente. El cuerpo de bomberos del sector de mata de cacao dispone de una gran capacidad estructural debido al uso de vehículos y

maquinaria especializada y un grupo de obreros a disposición para momentos importantes, pero no se está aprovechando en la totalidad en ciertos casos importantes, y en otros no son tratados de mejor forma, entre lo expresado anteriormente se encuentra la alimentación un punto simple pero vital al mismo tiempo ya que no se les otorga beneficios que se podrían brindar.

Existe poca preocupación al momento de gestionar el alimento para los trabajadores que inclusive está dentro de lo estipulado en sus contratos pero en muchos casos no llega lo que denota que no se realizan las gestiones adecuadas para respetar ciertos puntos que puede favorecer a los miembros del cuerpo de bomberos; entendiéndose como respeto por el empleado (Toyama Miyagusuku, 2009) el análisis de los derechos inespecíficos de los trabajadores en los empleadores ideológicos tiene como eje central el posible conflicto entre la libertad de organización y dirección de los empleadores ideológicos u organizaciones de tendencia, y los derechos fundamentales de los trabajadores que laboran para estos.

El respeto es la base de una buena organización si no se encuentra se caen en problemas, discusiones que no ayudan y en muchos casos caen víctimas de la insubordinación por no saberse entender, expresar y respetar a los colaboradores que están por debajo dentro del ranquin de la organización respetando lo de sus contratos y deseos de ellos dentro de su lugar de trabajo.

El respeto es vital dentro de un líder donde se puede observar que dentro del cuerpo de bomberos no se siente con frecuencia el liderazgo de parte del personal a cargo de la dirección de reuniones haciendo más difícil para el personal tener a esa persona en quien poner ciertas preocupaciones que se pueden dar dentro de la organización; como lo expresa (Yukl, 2008). Defina el concepto de liderazgo: Una reciente tendencia en las organizaciones es la asignación de más responsabilidades de actividades importantes a los equipos. En muchos casos, los equipos tienen el poder necesario para tomar decisiones que anteriormente tomaban directivos individuales. A medida que aumenta el recurso a los equipos, también aumenta la investigación del liderazgo

En diversas ocasiones cuando es necesario presentar informes en estos casos ellos como una organización pública deben dar a conocer informes indicando las actividades dentro de un periodo determinado y así explicar cómo va encaminada la organización, el estado en el que se encuentran esta información siempre debe de estar actualizada e indicar de forma detallada todo lo que se ha sucedido y necesitado dentro de ese lapso de tiempo; según (Riquelme, 2015) Hay un conjunto de factores que ha inhibido una mayor oposición a la extensión de la jornada laboral. Entre éstos está el extendido consumismo, la sobrevaloración del éxito económico, las remuneraciones basadas en comisiones u otros sistemas de remuneración variables (boleto cortado, kilos cosechados, piezas cosidas, etc.), el temor al despido y, hoy día en medio de los efectos de la crisis económica, el desempleo) la presentación de informes.

Esta cantidad de datos que es suscitada por lo general no es solicitada con varios días ya que esto debe ir realizando con tiempo, pero en muchos casos no logran dar con toda la

información solicitada cayendo en los nervios y errores alargando la actividad haciendo errores y creando polémicas y sobre todo desconfianza entre los compañeros de trabajo.

La relación entre los superiores donde se expresa una ausencia de liderazgo y múltiples enfrentamientos no físicos dentro de los días laborables expone el problema de la ausencia de propuesta de liderazgo, no están dispuestos a tomar el mando y tomar la decisión de resolver los problemas; según (Buckingham, 2000), afirma que el tiempo de permanencia de los trabajadores capaces en una empresa, va a depender de la relación con el superior inmediato; en consecuencia todo el grupo está privado de beneficios para ellos como trabajadores.

Los intereses de la organización como conjunto no se ven reflejados en algunos con la empresa la relación entre ellos, errores en informes, discusiones se ven enraizados con una dificultad un poco más sutil pero fundamental que en muchos casos suele ser olvidada o menospreciada y este recae en la capacitación al personal, debido a cambios en forma de actuar que es lo que ellos como bomberos pueden llegar a realizar dentro de un momento determinado o que acción elegir en situaciones importantes, como comportarse, ya que si existe capacitación no consideran que es la mejor o que puede mejorar en gran forma para beneficios de ellos y de todo el sector social al que pertenecen.

El aprendizaje se adquiere con la experiencia y la capacitación, te ayuda a visualizar puntos de vistas distintos, más aún en tiempos modernos donde se ha dividido el

conocimiento ya que no solo es presencial sino virtual pero hacia un mismo horizonte según (Guitert, 2000) Nos encontramos ante un mundo donde el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación afecta a todos los ámbitos de nuestra vida. Vivimos en un tiempo de cambios que suceden a una velocidad vertiginosa. La ciencia y la tecnología generan grandes alteraciones e innovaciones que se manifiestan inevitablemente en nuestro entorno.

En consecuencia, se suele cometer fracasos y errores por la toma de decisiones erróneas por tener un punto de vista cerrado en lugar de uno más vigoroso con la gestión de una capacitación óptima y el desconocimiento de formas nuevas con las que el mundo dispone para agilizar una tarea o actividad dentro de un puesto de trabajo mejor gestión mejor productividad.

Se es palpable que nivel de adaptación tienen con el dominio de la tecnología que le es proporcionada y como lo aprovechan para sacarle el mayor provecho debido a la edad de gran parte del personal que está dentro del cuerpo de bomberos ellos les cuesta adaptar la tecnología: computadoras, celulares, información en directo, rastreos, un punto de información sobre incendios, portal digital que de cierta forma haga sentir al cuerpo de bomberos como un lugar seguro y en quien confiar e informar sobre problemas que estén desarrollando .

El dominio de la tecnología ayuda a llegar a ser vital te moviliza de manera exorbitante y en tiempo récord mucho más fácil de cómo se hacía hace tan solo unas décadas atrás debido a esto la tecnología es fundamental para toda organización sin importar su finalidad, (Pérez, 2009) expresa que “la tecnología es un conjunto de conocimientos, formas y métodos, instrumentos y procedimientos que permiten combinar diferentes recursos (tangibles o intangibles) y capacidades (saber hacer, talento, destrezas y creatividad) en los procesos dentro de la organización para lograr que sean más eficientes”. No siempre se esta la mejor tecnología a disposición, pero lograr obtener el mejor provecho a todo dentro de la empresa es forma de aprovechar la tecnología caso contrario o único que se está realizado no es considerado progreso, todo fluye todo avanza si no te adaptas evidentemente te quedaras por detrás y no cumplirás con todo lo que necesiten.

El excelente dominio de la tecnología va de la mano con el sistema tecnológico que se maneja desde los ordenadores, equipos para sus misiones fuera del cuerpo de bomberos, comunicación ya que en muchos casos el personal está dividido entre los que están en oficinas y los que están fuera de la misma y allí está latente un problema ya que las mejoras tecnológías que les han brindado no son las más óptimas ni modernas, y es necesario que recibir mejoras ya que incluso muchos ordenadores disponen de procesadores de muy baja frecuencia con núcleos muy bajos de generaciones pasadas que provocan problemas para la maquina en lo más común colapsos en la computadoras y congelamientos que parecen eternos al momento de realizar las tareas.

La tecnología va de la mano del internet define: (Castells, 2001) Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento. No es futuro. Es presente. Internet es un medio para todo, que interactúa con el conjunto de la sociedad y, de hecho, a pesar de ser tan reciente, en su forma societal (aunque como sabemos, Internet se construye, más o menos, en los últimos treinta y un años, a partir de 1969; aunque realmente, tal y como la gente lo entiende ahora, se constituye en 1994, a partir de la existencia de un browser, del world wide web).

Todo se debe actualizar la tecnología que hace 10 años funcionaba correctamente no trabaja de la misma forma pasando un tiempo prudente, es parte fundamental para la realización de trabajos, comunicación, vinculación la sociedad servicios desde del trabajo según; (Delgado, 2015), encuentra una definición adecuando donde se describe que: Actualmente las tecnologías tienen una duración determinada e inmediatamente son suplantadas por nuevos modelos. K7 es un reflejo de lo que fue una tecnología innovadora que ha acabado en el olvido ante las nuevas generaciones y las que están por venir. A partir de la descomposición y recomposición animada de un radiocasete proyectado en forma de holograma, pretendo mostrar una ilusión del mismo y su precaria situación futura

Tener problemas con el internet en la actualidad es insufrible, y en el cuerpo de bomberos por la ubicación es muy frecuente los cortes provocando perdida de archivos y que la comunicación no esté disponible a través de cable ethernet, no es el único medio, pero sí de los más importantes y más poderoso desde en la sociedad en la que están cada uno de ellos y los recursos no son los apropiados causa un cuello de botella entre la maquinaria que es lo físico y el internet que es lo virtual.

Se pone en evidencia muchas dificultades entre la final que se da a conocer es el tiempo de reacción desde la matriz en Mata de Cacao hasta sectores donde ocurrieron catástrofes como incendios, deslaves o donde se necesiten ya que la vía que conecta con más la parte céntrica de Babahoyo- Pueblo Nuevo- y la que conecta con la vía rápida para demás ciudades al ser de un solo carril hace que por obstáculos como vehículo o maquinaria pesada de agricultura y el mantenimiento de vía que no es el más óptimo dificulta el rápido acceso hacia el destino.

Según (Sulbarán, 1995) los cambios ambientales y las consiguientes respuestas de las organizaciones a esos cambios confirman lo que se dado por llamar el contrato entre la empresa y la sociedad. Este contrato refleja en si la expectativa generalizada con respecto al comportamiento social y ético de las organizaciones empresariales. es importante señalar que el contrato tradicional entre empresa y sociedad se ha fundamentado en el enfoque del crecimiento de la organización y su relación con la sociedad.

Este compromiso de empresa y habitantes hace que el lento accionar de ellos que en muchos casos son por fuerzas que no pueden controlar da a demostrar un desinterés en ayudar a las demás personas ya que dado situaciones han demorado un tiempo mayor provocando la respuesta negativa de los afectados y del grupo de personas en donde se encuentren debido a que en muchos casos se concluye que ellos como institución no están predispuestos en ayudar a la sociedad.

Al recolectar la información en el Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao del cantón Babahoyo Parroquia Febres Cordero se utilizó la encuesta como técnica del instrumento de recolección de datos, de esta manera se logró concretar que las consecuencias de la existencia de una mala gestión administrativa se origina a de varios aspectos, mencionando como más importante que el 86% de los trabajadores consideran que la mala administración que se lleva a cabo dentro de esta institución es por la falta de liderazgo por parte del líder ya que este no tiene las habilidades necesarias para dirigir y lograr todas las metas y objetivos que implica el puesto de trabajo, por otro lado el 14% se encuentra parcialmente de acuerdo con la manera en que se vive el ambiente laboral.

Otra pregunta de la encuesta dirigida a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao da como resultado que un 86% está de acuerdo con que otro de los problemas que ocasiona la existencia de una pésima administración es la falta de capacitación esto provoca que los trabajadores no realicen las actividades laborales de manera eficiente, mientras que el 14% consideran que esto no es necesario para realizar su trabajo dentro de la institución.

En referencia al Clima laboral que existe dentro de la institución, mediante el instrumento de recolección de datos arroja un resultado de que el 100% de los trabajadores que integran el Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao perciben actitudes negativas que causa una baja productividad e incumplimiento de los objetivos por parte de ciertas personas que laborean en esta noble institución.

Examinando el resultado de otra pregunta de la encuesta realizada a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao arroja como resultado que un 100% están inconformes, ya que esta, no les ofrece ningún tipo de alimento en sus días laborables contando con un espacio el cual no se le da ningún uso expresan un desacuerdo ya que hay clausuras de sus contratos que no se hacen respetar.

## CONCLUSIÓN

Dentro del estudio de caso que se pudo llegar a realizar dentro del sector Mata de Cacao parroquia Febres Cordero perteneciente a la ciudad de Babahoyo, se puede llegar a las siguientes conclusiones entre ellas la poca gestión dentro de su área de trabajo y en las horas de trabajo de los diferentes departamentos dentro del Cuerpo de Bomberos no están laborando de forma eficiente en su mayoría generando conflictos menores sin resolver que arrastran un ambiente laboral poco saludable entre ellos quedándose así con una gestión y operación deficiente.

Dentro de las encuestas que se realizó al Cuerpo de Bomberos se pudo notar en que ellos no gestionan capacitaciones para los miembros del Cuerpo de Bomberos privándose de cierta manera a nuevos conocimientos, conductas, formas de elaborar sus actividades, chalas que fomenten el compañerismo para que así ellos se puedan llevar de mejor manera y las actividades tengan más de una forma de resolverlas, estar abierto a nuevas ideas que no están a la vista tan fácilmente que le permita a cada uno de sus colaboradores elevar su nivel como empleados de una noble institución pública.

Se evidencio una falta de liderazgo dentro del personal del Cuerpo Bomberos tanto de forma interna que puede afectar la forma en la que ellos realicen cada actividad debido a que no sienten ese compromiso de todos para la empresa sumándose problemas con la organización, alimentos, cambios debido a la pandemia ocasionando un estrés y ellos creen

que se puede mejorar, pero el horizonte no existe sin poca ayuda no se ve como un gran conjunto de trabajadores que pertenece a una sola institución.

El estar expuestos a una pandemia global da a resaltar que tan importante es la tecnología y comunicación para estos años, y el no saber comprenderlo debido a la poca información que se tiene con los demás miembros y la inexistencia de guía causa malestar e impotencia a la hora de enfrentarse a la tecnología o realizar actividades que van de la mano con la tecnología provocando en estos tiempos donde la mayoría de problemas son gestionados desde un ordenador o algún otro tipo de aparato electrónico.

## Bibliografía

- Adler, R. B. (2015). *Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones (Vol. 7)*. McGraw-Hill.
- Barzelay, M. (1998). *travesando la burocracia: una nueva perspectiva de la administración pública*. Fondo de Cultura económica.
- Buckingham, M. y. (2000). *Primero*,. San José, Costa Rica.: Norma.
- Cardona, P. &. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*, 3, 1-8.
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. *La factoría*, 14(15), 1-13.
- Delgado, F. (2015). *Tecnologías obsoletas*. Mexico: M. D. C.
- Domínguez-Rodríguez, I. P.-C.-M. (2017). *Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral*. Clínica y Salud.
- Feldman, L. &. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *de la Facultad de Medicina*, 103-108.
- Fuenmayor, R. C. (2019). *Tensión entre democracia y autoritarismo en Latinoamérica y el rol del poder judicial*. Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social,.
- Guitert, M. &. (2000). Trabajo cooperativo en entornos virtuales de aprendizaje. *Aprender en la virtualidad*, 10(1), 10-18.
- Pérez, J. R. (2009). *Tecnología, innovación y empresa*. Mexico: Lulu.com.
- Riquelme, V. (2015). El tiempo de trabajo. *Temas Laborales*, 11.
- Sulbarán, J. P. (1995). El concepto de responsabilidad social de la empresa. *Economía iies Universidad de los Andes Venezuela*, (10), 225-248.
- Toyama Miyagusuku, J. (2009). *Derechos laborales ante empleadores ideológicos*. Perú: Fondo .
- Urzúa, S. &. (2010). La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral. *IDB DP*, pág. 268.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Mexico: Normal.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## ENCUESTA

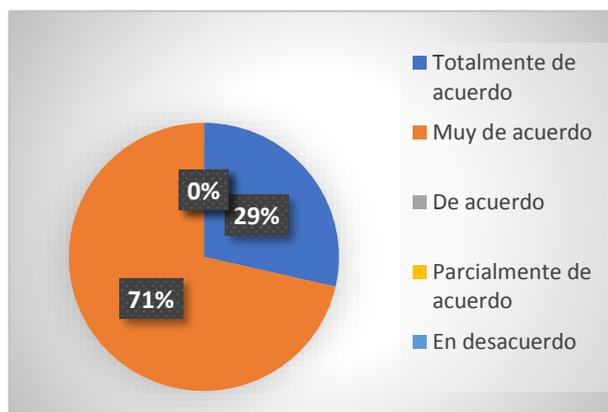
**1. ¿Usted está de acuerdo con la administración del líder del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao?**

Totalmente de acuerdo	0
Muy de acuerdo	0
De acuerdo	0
Parcialmente de acuerdo	1
En desacuerdo	6



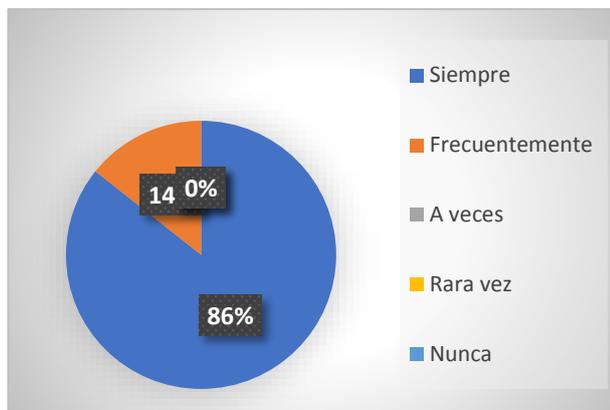
**2. ¿Cree usted que dentro del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao hay desigualdad al momento de repartir las tareas?**

Totalmente de acuerdo	5
Muy de acuerdo	2
De acuerdo	0
Parcialmente de acuerdo	0
En desacuerdo	0



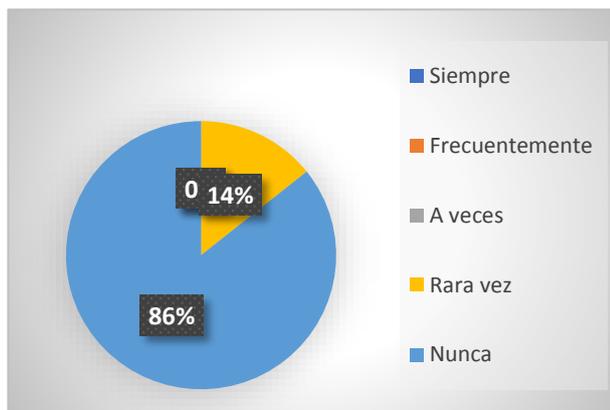
**3. ¿Con que frecuencia ocurren problemas entre los integrantes del Cuerpo de Bombero de Mata de Cacao?**

Siempre	6
Frecuentemente	1
A veces	0
Rara vez	0
Nunca	0



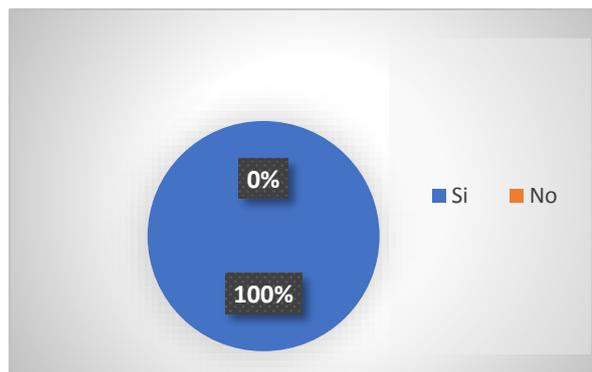
**4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en el Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao?**

Siempre	0
Frecuentemente	0
A veces	0
Rara vez	1
Nunca	6



**5. ¿Cree usted que existe un mal clima laboral en el Cuerpo de Bombero de Mata de Cacao?**

Si	7
No	0



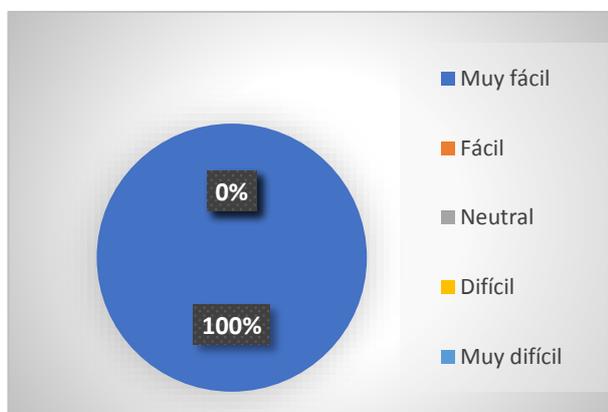
**6. ¿Usted está de acuerdo en que la comunicación entre jefe y empleados es fundamental para el buen funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Mata de Cacao?**

Totalmente de acuerdo	7
Muy de acuerdo	0
De acuerdo	0
Parcialmente de acuerdo	0
En desacuerdo	0



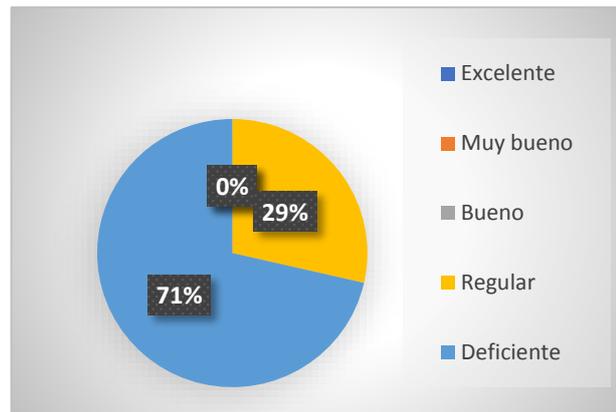
**7. ¿Cuál es el nivel de complejidad al realizar las actividades laborales dentro del Cuerpo de Bombero de Mata de Cacao?**

Muy fácil	0
Fácil	0
Neutral	0
Difícil	0
Muy difícil	7



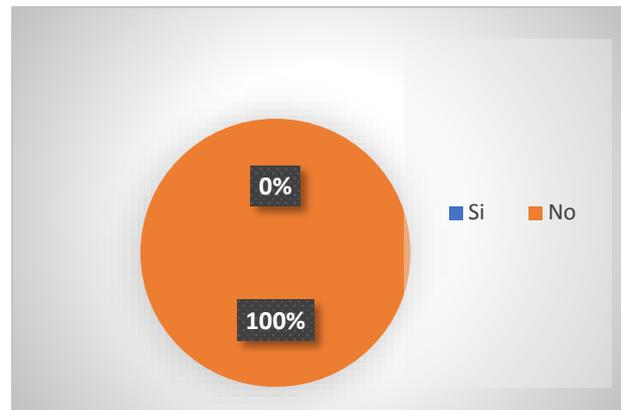
**8. ¿Cómo calificaría la relación que tiene con sus compañeros?**

Excelente	0
Muy bueno	0
Bueno	0
Regular	2
Deficiente	5



**9. ¿Les otorgan algún tipo de alimentos en las horas de trabajo de 12 o 24 horas?**

Si	0
No	7



Babahoyo, 09 de Febrero del 2021

Sr

Pedro Oswaldo Angulo Guevara

**SUBTENIENTE JEFE DE GUARDIA DEL CUERPO DE BOMBERO MATA DE CACAO**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **VALLES VELASQUEZ ODALIS ELENA**, con cédula de identidad **1207751825**, 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 **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN BABAHOYO SECTOR MATA DE CACAO DE LA PARROQUIA FEBRES CORDERO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

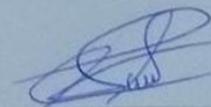
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente

Odalis Valles U.

Odalis Elena Valles Velásquez

C.I. 1207751825



Tel. 0960850923

C.I. 091869150-2

Autorizado para el caso  
de estudio