



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACION EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN:
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE
BOMBERO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO 2021**

AUTORA:

VILLAMARIN MONSERRATE ELVIRA ELIZABETH

TUTOR:

Lcdo. HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL, MSc.

BABAHOYO – 2021

DEDICATORIA

Quiero iniciar esta dedicatoria, agradeciendo al Dios del Universo, por prestarme vida, por permitirme vivir esta emoción que inicié con la plena seguridad que la terminaría de las manos del creador, confiando en que todo se hace a su tiempo y bajo su voluntad.

La combinación del trabajo y el estudio, es uno de los retos más grandes, pero a todo esto le agregé que la gasolina de mi motor eran mis 3 hijos: Manuel, Danna y Valeska; quienes día a día han ido dándole manivela a mi vida, es inexplicable la fuerza que corre en mis venas cuando sé que soy su espejo, su Padre y su madre y que ellos van por la vida siguiendo mis pasos; mi pequeña Valentina llegó a mí para demostrarme que aunque las cosas no se estaban dando como yo quería, tenía razones para seguir creyendo en mi intelecto, confiar en mi capacidad para lograr mis metas y aquí estoy culminando esta carrera por todos ellos; mis Hijos adorados, a quienes indudablemente les DEDICO Todo mis esfuerzo y mis sacrificios. Porque quiero que ellos continúen con el legado, sean profesionales y vayan por la vida brindando alegrías y logros.

Elvira Elizabeth Villamarin Monserrate

AGRADECIMIENTO

Es oportuno expresar ahora a través de estas líneas mi eterno agradecimiento, para con la Universidad Técnica de Babahoyo, Alma Mater que brinda como segundo hogar sus aulas junto a aquellos catedráticos que hacen de nuestro camino estudiantil, unas de las mejores experiencias de aprendizaje.

Sin lugar a dudas este agradecimiento es para mis maestros que día a día brindaron sus conocimientos para mi formación como profesional, a mi tutor de titulación, por la paciencia y dedicación a este proyecto de titulación.

En mi reboza el sentimiento de Gracitud, Gracias UTB!

Elvira Elizabeth Villamarin Monserrate

RESUMEN

El cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo es una empresa pública adscrita a la Municipalidad de este cantón, la cual tiene como misión prestar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; brindando además, apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre. Realizamos acciones coordinadas de intervención en caso de emergencias; y, programas de prevención, inspección y asesoría a entidades públicas y privadas, para salvaguardar la seguridad de la ciudadanía del cantón, de la provincia de Los Ríos y del país. El presente trabajo investigativo tiene como finalidad realizar un análisis del plan estratégico para la resolución de los conflictos laborales en la gestión administrativa del talento humano del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo. La planificación estratégica es una herramienta con la cual toda institución debe contar, pues es muy importante al momento de la toma de decisiones, principalmente en la implementación de planes, además sirve como guía para alcanzar los objetivos que se ha propuesto la entidad. Un plan estratégico es un programa en el cual se plasma lo que pretendemos conseguir y cómo hacerlo, en él se concretan las decisiones que nos permiten alcanzar la misión y visión propuesta.

Palabras Claves: Talento Humano, Administración, Planificación, Estrategia

ABSTRACT

The Fire Department of the city of Babahoyo is a public company attached to the Municipality of this canton, whose mission is to provide prevention, protection, relief and fire extinguishing services; also providing support in natural or man-made disasters. We carry out coordinated intervention actions in case of emergencies; and, prevention, inspection and advisory programs for public and private entities, to safeguard the security of the citizens of the canton, the province of Los Ríos and the country. The present investigative work aims to carry out an analysis of the strategic plan for the resolution of labor conflicts in the administrative management of human talent of the Fire Department of the city of Babahoyo. Strategic planning is a tool that every institution must have, as it is very important when making decisions, mainly in the implementation of plans, it also serves as a guide to achieve the objectives that the entity has proposed. A strategic plan is a program in which what we intend to achieve and how to do it is reflected, in it the decisions that allow us to achieve the proposed mission and vision are specified.

Keywords: Human Talent, Administration, Planning, Strategy

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
Palabras Claves:	iii
ABSTRACT.....	iv
Keywords:	iv
INTRODUCCION	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO	3
SUSTENTO TEÓRICO.....	4
TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	12
SITUACIONES DETECTADAS	12
SITUACIONES PLANTEADAS	13
RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
CONCLUSIONES	19
Bibliografía	20

INTRODUCCION

El presente trabajo investigativo se lo realizó en el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, con el objetivo de articular el desarrollo de este estudio de caso con la problemática detectada, esta investigación se enmarca en la línea de investigación “Administración” y la sublínea “Gestión de Recursos Humanos”. El Cuerpo de Bomberos de Babahoyo es una institución de derecho público, adscrita al Municipio del Cantón Babahoyo, que presta los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; brindando además, apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre

El estudio de caso tiene como objetivo analizar las competencias del plan estratégico para la resolución de conflictos laborales en la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo. Es importante que en toda institución exista un adecuado clima laboral, de lo contrario podrían existir conflictos entre compañeros de trabajo ocasionado rupturas en la comunicación y por ende bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones.

El método de investigación aplicado para desarrollar este trabajo fue el método inductivo, puesto que se parte de un análisis de hechos específicos y particulares suscitados en la organización para posteriormente llegar a conclusiones generalizadas a partir de las evidencias encontradas. Como técnica de investigación se diseñó y aplicó una encuesta a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo para recabar información.

Las acciones que se planteen en el departamento de talento humano deben ir encaminadas a anticipar los problemas y dificultades que puedan ocasionarse en el futuro, estas deben ser acordes con las necesidades derivadas de los planes estratégicos de la entidad. Es decir los objetivos del departamento de talento humano, deben ir en función de los objetivos institucionales.

DESARROLLO

El cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo es una empresa pública adscrita a la Municipalidad de este cantón, la cual tiene como misión prestar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; brindando además, apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre. Realizamos acciones coordinadas de intervención en caso de emergencias; y, programas de prevención, inspección y asesoría a entidades públicas y privadas, para salvaguardar la seguridad de la ciudadanía del cantón, de la provincia de Los Ríos y del país. Se encuentra ubicado en las calles 10 de Agosto y Pedro Carbo del cantón Babahoyo.

JUSTIFICACIÓN

La información detallada en la presente investigación es de vital importancia, debido a que busca demostrar la importancia de la gestión del departamento de talento humano para la resolución de conflictos laborales en la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo. La gestión de talento humano en una empresa es factor muy importante, tiene como objetivo primordial es la mejora de las relaciones personales entre los trabajadores.

El presente trabajo de investigación está direccionado al personal administrativo que labora en la institución y tiene como finalidad aportar con ideas y estrategias a la unidad administrativa del departamento de talento humano, e identificar los factores positivos de una adecuada comunicación y relación laboral a fin de evitar conflictos que llevan a un ambiente laboral tenso.

Mediante la presente investigación se beneficiará a la unidad administrativa del departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo. Es importante que el personal que labora en el departamento de talento humano tenga sólidos conocimientos en gestión administrativa, esto le permitirá administrar de manera correcta el personal que labora en la institución y lograr sus objetivos planteados.

El estudio de caso desarrollado se considera viable, dado a que se cuenta con la información bibliográfica sobre la importancia de la administración y la gestión del talento humano y su influencia en los trabajadores a fin de evitar conflictos laborales. Se cuenta además con el respectivo permiso para recabar la información necesaria que permitirá desarrollar y finalizar el trabajo.

OBJETIVO

Fortalecer del plan estratégico que permita la resolución de los conflictos laborales en la gestión administrativa del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo, con la información recabada en el presente estudio de caso, será posible detectar los factores que influyen en los conflictos labores e implementar estrategias para evitarlos y contrarrestarlos.

SUSTENTO TEÓRICO

Planificación estratégica

Algunos autores manifiestan que:

La planificación estratégica no establece que decisiones deben seguir los altos directivos, sino que constituye la base para la toma de decisiones. Representa un vehículo para la comunicación, comercialización, negociación, racionalización y la coherencia de las decisiones estratégicas. Es la función primaria para ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias que se acerquen lo más razonablemente posible a los objetivos deseados por los gerentes. (Delaux, 2017b, pág. 9)

La planificación estratégica es una herramienta con la cual toda institución debe contar, pues es muy importante al momento de la toma de decisiones, principalmente en la implementación de planes, además sirve como guía para alcanzar los objetivos que se ha propuesto la entidad.

Un plan estratégico es un programa en el cual se plasma lo que pretendemos conseguir y cómo hacerlo, en él se concretan las decisiones que nos permiten alcanzar la misión y visión propuesta.

Planificación

Según el autor Riquelme afirma:

La planificación se puede definir como un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias, una serie de objetivos. (Riquelme , 2019)

La planificación es el punto de partida en la fase del proceso administrativo, aquí se enmarcan los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir los objetivos propuestos por la entidad y hacer realidad diversos propósitos. La planificación permite desarrollar planes de forma directa.

Estrategia

Es necesario conocer la importancia de las estrategias, estas permiten la toma de decisiones para accionar frente a una determinada situación. Es decir son el plan para lograr una meta.

Una estrategia no es una herramienta que enuncia pasos y prácticas gerenciales sino que simplemente nos determina que su formulación es responsabilidad de los altos directivos y se basa fundamentalmente en el trabajo integrado de todos los miembros de la organización (...). Una estrategia es un proceso de elección de un futuro deseado que permita pensar cómo llegar a él, motivando la acción positiva. (Delaux, 2017a, pág. 6)

La gestión de recursos humanos

Las acciones que se planteen en el departamento de talento humano deben ir encaminadas a anticipar los problemas y dificultades que puedan ocasionarse en el futuro, estas deben ser acordes con las necesidades derivadas de los planes estratégicos de la entidad. Es decir los objetivos del departamento de talento humano, deben ir en función de los objetivos institucionales.

El ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal a toda organización, ya que abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre si y en las que mantiene la empresa con ellos. Por esta razón al hablar de recursos humanos se habla de gestión, para reforzar la idea de interrelación e integración entre las distintas funciones que comprende. (Fernández, 2017c, pág. 21)

El Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo cuenta con su estatuto, estructura orgánica, reglamento interno y manual de funciones, además de regirse por las normativas impuestas por el Gobierno Municipal ya que es un organismo adscrito a este.

El personal administrativo que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo debe regirse a las normas de control interno establecidas en su reglamento, a fin de hacer valer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Las funciones que debe desempeñar cada colaborador están establecidas en el manual de funciones, esto permite que al momento de realizar una contratación de personal, el nuevo integrante conozca de sus funciones y las cumpla a cabalidad, permitiendo a su vez que se alcancen los objetivos institucionales planteados.

Administración

Como lo afirma (Cano, 2017), “administración es un proceso por medio del cual se consigue la calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos determinados” (p. 21).

Es de vital importancia que los funcionarios de toda entidad sea esta pública o privada y más aún los directivos, conozcan los procesos administrativos y sus fases, pues esto les permitirá poder aplicarlos a cabalidad, de esta manera lograrán que su empresa sea capaz de aprovechar al máximo los recursos con los que cuenta (sean estos tecnológicos, financieros o materiales) y así obtener la máxima competitividad, productividad, calidad y eficiencia en los objetivos planteados.

Talento Humano

El autor Fernández afirma:

En cuanto al área de Recursos Humanos, es la encargada de las selección, formación y contratación y despido de las distintas categorías de empleados de la empresa. Por lo tanto se deberá hacer un seguimiento del mercado laboral, además de establecer una coordinación con las demás áreas para estimar las necesidades en reclutamiento y formación de la plantilla. (Fernández, 2017a, pág. 9)

Es importante que el departamento de talento humano ofrezca a la empresa en cada momento los recursos humanos necesarios y con las capacidades demandadas para que la

institución pueda cumplir con los objetivos planteados. La gestión de talento humano afecta de manera transversal a todas las áreas de la entidad.

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo, por ende las instituciones dependen de ellas para funcionar de manera correcta y alcanzar el éxito. El desempeño de la función laboral requiere de esfuerzo y ocupa una gran cantidad de tiempo de la vida de las personas, quienes a su vez dependen de un trabajo para su subsistencia y éxito personal y profesional.

Plan de Organización y de Recursos Humanos

El Plan de Organización y de Recursos Humanos tiene como finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar los recursos humanos en la empresa. Para ello se deberá elaborar un organigrama y definir las funciones, tareas, responsabilidades y perfil de cada puesto de trabajo, así como las políticas reclutamiento, selección, contratación, formación y motivación del personal. Además se establecerán canales de comunicación con los trabajadores y, políticas de detección y resolución de conflictos. (Fernández, 2017b, pág. 9)

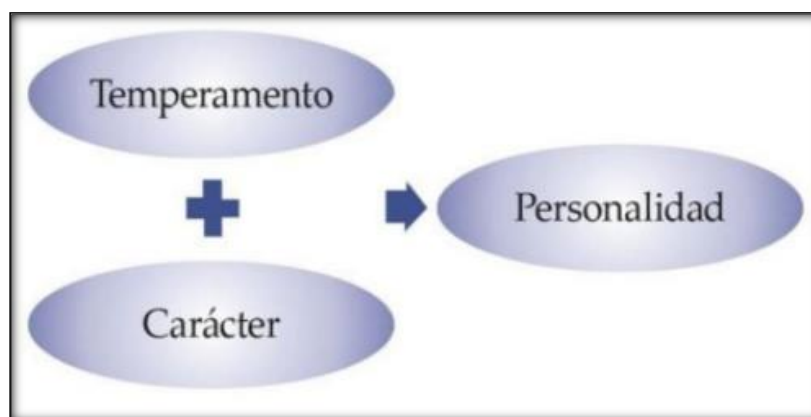
El plan de recursos humanos es una herramienta de mucha importancia, pues trata de analizar y determinar todos los elementos relacionados con la política del personal, permite conocer cuales con las sus necesidades. Con la implementación del plan de recursos humanos será posible determinar la estructura y el organigrama de la empresa.

Conflicto laboral

Algunos autores afirman que:

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 los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos. (González, 2006, pág. 7)

Figura 1. Dimensiones que conforman la personalidad



Fuente: (Torres, 2017)

A pesar que el departamento de administración de Talento Humano, siempre está pendiente por el correcto funcionamiento del personal y por conseguir un ambiente en el cual prevalezca el bienestar de los colaboradores, suelen ocasionarse conflictos laborales entre los miembros de la institución.

Los conflictos laborales por pequeños que sean suelen ser muy desventajosos para la entidad, pues al momento de no lograr una armonía interna, empiezan las descoordinaciones interdepartamentales ocasionando una ruptura en la comunicación y por ende falencias en la institución.

El Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo cuenta con un código de ética, el mismo que es socializado a todo el personal, a fin de que se cumpla lo dispuesto en dicho código y que exista un proceso de transformación del comportamiento humano y profesional de los miembros de esta Institución.

Según López (2019) establece que “los conflictos laborales son discusiones dentro del área de trabajo, entre dos o más personas y pueden ser causados por”:

- Mala comunicación y malentendidos entre los empleados;
- Diferencias de valores e intereses;
- Recursos escasos en la empresa;
- Choques de personalidades entre los colaboradores de la compañía;
- Desempeño deficiente de uno o más individuos dentro de la unidad de trabajo;
- La ausencia de tareas y objetivos definidos para los empleados;
- La dificultad de uno o más trabajadores en trabajar bajo presión;
- Un mal clima organizacional en la empresa.

Los factores que se mencionan a continuación, pueden ayudar a un buen manejo de conflictos.

- Mantener la calma.
- Contar con intermediario.
- Mantener una comunicación con la parte implicada.
- Indagar el motivo del conflicto.
- Establecer un objetivo.
- Llegar a un acuerdo.
- Buscar soluciones.
- Medir los resultados.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son las diversas maneras de interacción entre las personas. De la habilidad individual para llevar a cabo estas interrelaciones y convivir con los demás, respetando su forma de ser sin dejar de ser nosotros mismos, depende en gran cantidad la felicidad. (ABC, 2006)

Es evidente que las relaciones interpersonales son complejas, pues todas nuestras relaciones con diferentes unas de otras, sin embargo todas tienen factores en común, pues todos tenemos necesidades como afiliación, control y logro. En muchas ocasiones es posible que queramos transmitir nuestros sentimientos a otras personas, como por ejemplo: irritación, ira, o agrado. Pero debemos tener mucho cuidado, pues el no saber transmitir estas sensaciones puede ocasionar conflictos.

Las relaciones interpersonales se dificultan, bien sea por la falta de empatía (capacidad para hacerse cargo de las vivencias y emociones de los demás) o por la presencia de paranoidismo, que le inclina a desconfiar de su entorno y a interpretar las actuaciones y motivaciones de los demás como perjudiciales para él. (Cabanyes & Monge, 2017, pág. 456)

El Cuerpo de Bomberos del GAD de Babahoyo promueve a que exista entre su personal un buen comportamiento, evitando cualquier muestra de conducta irregular, mal humor, groserías y así poder desempeñar eficazmente sus tareas. Una adecuada relación interpersonal entre los funcionarios del CB permitirá sincronizar su participación de forma mancomunada para alcanzar la meta esperada en sus actividades.

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

El método de investigación aplicado para desarrollar este estudio de caso fue el método inductivo, debido a que se parte de un análisis de hechos específicos y particulares suscitados en la organización para posteriormente llegar a conclusiones generalizadas a partir de las evidencias encontradas. Este método es confiable para la obtención de información y poder dar un punto final a la problemática encontrada.

Se empleó el tipo de investigación cualitativa-descriptiva ya que con la información recabada mediante las encuestas se logró hacer un análisis y luego describir la información obtenida. En el transcurso de la investigación se obtuvo información relevante, mediante la cual fue posible detectar factores que afectan a la gestión del talento humano en la institución.

Como técnica de investigación se diseñó y aplicó una encuesta a los funcionarios del área administrativa del Cuerpo de Bomberos para recabar información. La encuesta aplicada permitió detectar ciertos déficits que existen en el área de talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo.

SITUACIONES DETECTADAS

En la presente investigación se aplicó como técnica la encuesta, la cual permitió identificar que existe conflictos laborales entre el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo, ocasionado por la deficiente comunicación profesional, el déficit de capacitaciones en temas de buenas relaciones personales, el desconocimiento de las normas internas y en general por la no adecuada gestión en la unidad de talento humano.

Mediante la investigación realizada fue posible detectar que el 53% del personal administrativo que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo desconoce de las normativas internas y del plan estratégico de la institución, el desconocimiento de las normativas influye en el comportamiento laboral, ocasionando que se den conductas inadecuadas que conllevan a una ruptura de la comunicación, un clima laboral denso y por ende a conflictos laborales que repercuten en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Fue posible detectar además que el área de talento humano de la institución no implementa métodos alternativos que conlleven a resolver los conflictos que se presenten entre los compañeros de trabajo.

Otro aspecto que se pudo evidenciar al momento de realizar la encuesta fue que los colaboradores no se sienten a gusto con la comunicación existente entre ellos, esta situación se puede dar debido al inadecuado ambiente laboral que si vive en la entidad.

SITUACIONES PLANTEADAS

A partir de la entrevista realizada se pudo observar y determinar cuáles han sido las causas de la problemática, por lo cual es importante implementar un plan estratégico en el cual se establezca y socialice las normativas internas, programas de capacitación en temáticas de buenas relaciones laborales, además de las capacitaciones que deben recibir referente a las actividades que desempeñan.

Establecer diferentes medidas para mejorar la comunicación, fomentar al buen clima laboral a fin de contrarrestar y evitar conflictos laborales que perjudican a la administración de la institución.

Mejorar la gestión de la unidad de talento humano con el objetivo de que se realicen los procesos de evaluación para detectar los factores que influyen en las actitudes del personal, evidenciar fortalezas y debilidades en las actividades desempeñadas y las posibles falencias, las mismas que son ocasionadas por los conflictos laborales.

El departamento de talento humano de la institución debería ser firme en la aplicación del reglamento interno con la finalidad de que se actúe de buena fe y con eficiencia en las labores encomendadas o por el contrario sancione según lo estipule dicho reglamento.

RESULTADOS OBTENIDOS

De la encuesta aplicada al personal administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo, se expone el resultado y análisis de tres preguntas más relevantes relacionadas con las principales variables del estudio de caso realizado.

1. **¿Cree usted que los conflictos laborales influyen en el ambiente de trabajo de la institución?**

Tabla 1

¿Cree usted que los conflictos laborales influyen en el ambiente de trabajo de la institución?	
Si	13
No	2
Total	15

Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Gráfico 1



Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Análisis:

El resultado obtenido en esta pregunta permite evidenciar que el 87% del personal encuestado manifiesta que los conflictos laborales no influyen en el ambiente de trabajo de la institución, mientras que el 13% indica que sí.

Interpretación:

Los conflictos laborales que existen entre compañeros de trabajo del área administrativa del Cuerpo de Bomberos están ocasionando que se dé un clima laboral no adecuado para el desempeño de sus actividades.

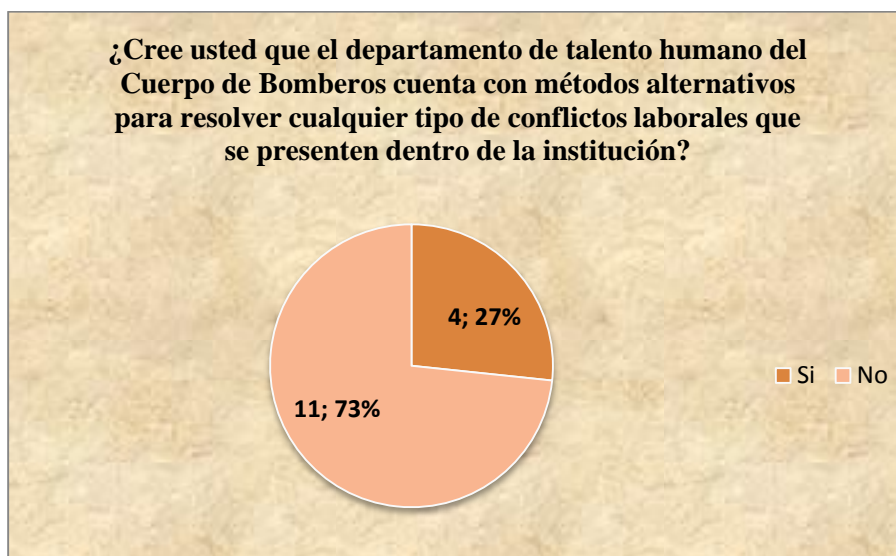
2. **¿Cree usted que el departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la institución?**

Tabla 2

¿Cree usted que el departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la institución?	
Si	4
No	11
Total	15

Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Gráfico 2



Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Análisis:

El 73% de colaboradores encuestados indican que el departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos no cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la institución, el 27% restante informan que si existe.

Interpretación:

Fue posible notar la usencia de estrategias o alternativas en el departamento de talento humano al momento de suscitarse conflictos entre los colaboradores del área administrativa del cuerpo de Bomberos.

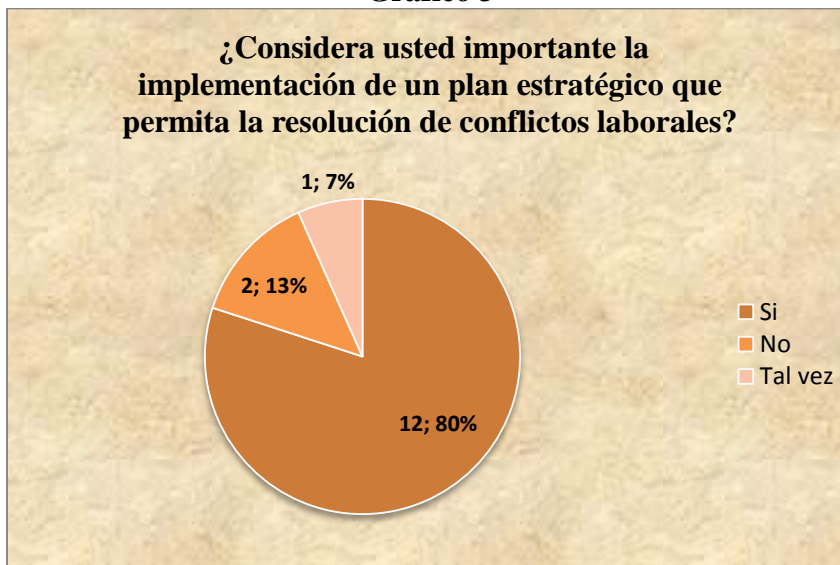
3. ¿Considera usted importante la implementación de un plan estratégico que permita la resolución de conflictos laborales?

Tabla 3

¿Considera usted importante la implementación de un plan estratégico que permita la resolución de conflictos laborales?	
Si	12
No	2
Tal vez	1
Total	15

Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Gráfico 3



Elaborado por: Elvira Villamarin Monserrate

Análisis:

El resultado de esta pregunta permite evidenciar que el 80% del personal encuestado consideran importante la implementación de un plan estratégico para la resolución de conflictos laborales, el 13% no lo consideran importante y el restante manifiestan que tal vez.

Interpretación:

Se puede observar que si existen conflictos laborales, es por ello que los trabajadores han manifestado que es de vital importancia que se implemente un plan estratégico a fin de prevenir y resolver los conflictos entre compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES

Mediante el presente trabajo de investigación podemos concluir que la mayoría del personal que labora en la parte administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo carece de una buena comunicación entre compañeros y desconocen las normativas del reglamento interno de la entidad, lo cual conlleva a que se susciten conflictos laborales generando un clima laboral inadecuado.

Las acciones que se planteen en el departamento de talento humano deben ir encaminadas a anticipar los problemas y dificultades que puedan ocasionarse en el futuro, por ello es importante que este departamento implemente un plan estratégico o planes alternativos para la resolución de los conflictos laborales.

Es importante que el personal administrativo que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo se rija a las normas de control interno establecidas en su reglamento, a fin de hacer valer sus derechos, cumplir con sus obligaciones y aportar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se recomienda que la unidad de talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo que tome en consideración la información proporcionada en esta investigación y además que elabore y ejecute un plan estratégico para la solución de los conflictos laborales y de esta manera mejorar el clima laboral dentro de la institución.

Bibliografía

- ABC. (21 de Julio de 2006). *ABC*. Obtenido de <https://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- Cabanyes, J., & Monge, M. (2017). *La salud mental y sus cuidados*. Pamplona: EDICIONES UNIVERSIDAD DE NAVARRA, S.A.
- Cano, P. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá.
- Delaux, S. (2017). *Planeamiento Estratégico y Creación de Valor: Reestructuran en Crisis*. Beau-Bassin: Redactum.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Logroño: TUTOR FORMACION.
- González, M. (2006). *Gestión de conflictos laborales*. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- López, V. (6 de Octubre de 2019). *Rock Content blog*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/manejo-de-conflictos/>
- Riquelme , M. (15 de Julio de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Parmenia.

ANEXOS



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



OFICIO- 034-21-C.S.E.B.-FCJSE.

Babahoyo marzo 4, 2021

Coronel

LEON PABLO MANCHENO ICAZA.

PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO.

En su Despacho. -

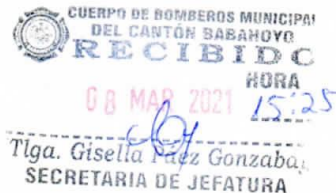
De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señora VILLAMARIN MONSERRATE ELVIRA ELIZABETH, con cédula de identidad # 120367617-4, estudiante del DECIMO SEMESTRE de la carrera de ADMINISTRACION EJECUTIVA de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la prestigiosa Institución que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área **TALENTO HUMANO** con el tema: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORABLES EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBERO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO 2021 "**.

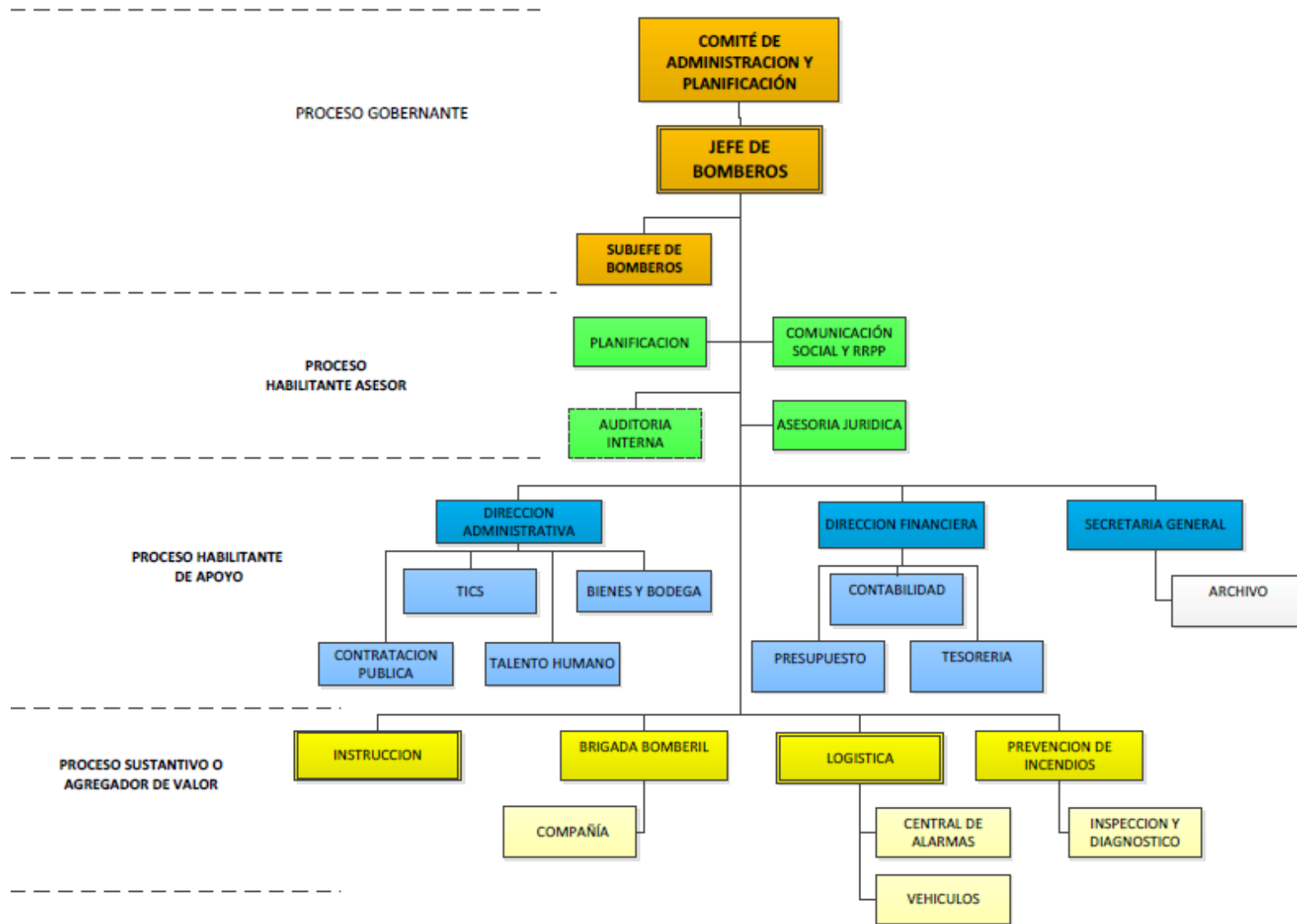
Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ESTRUCTURA ORGANICA DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CUERPO DE

BOMBEROS DEL CANTON BABAHOYO

1. ¿Conoce usted el reglamento interno del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo?

Si

No

2. ¿Considera usted que existe un adecuado clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo?

Si

No

3. ¿Cree usted que los conflictos laborales influyen en el ambiente de trabajo de la institución?

Si

No

4. ¿Considera usted que es importante la capacitación al personal con respecto al buen clima laboral?

Si

No

5. ¿El Departamento de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo programa y ejecuta talleres del buen clima laboral?

Si

No

A veces

6. ¿Cree usted que el departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la institución?

Si

No

7. ¿Considera usted importante la implementación de un plan estratégico que permita la resolución de conflictos laborales?

Si

No

Tal vez

8. ¿Se encuentra usted satisfecho con la comunicación que se da entre compañeros de trabajo?

Si

No