



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA
BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019.**

AUTOR:

**Vásquez Mastián Mariuxi Gisela
Barragán Guambuguete Jimmy Stalin**

Guaranda, Diciembre 2019



**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de
Ingeniero Comercial.**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA
BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019”**

Autor:

**VÁSQUEZ MASTIAN MARIUXI GISELA
BARRAGÁN GUAMBUGUETE JIMMY STALIN**

Director

Ing. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO

Pares:

**LIC. ACEBO DEL VALLE GINA MARISOL
ING. ESCOBAR GORTAIRE MARIO ENRIQUE**

Guaranda - Ecuador

Año 2019

Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios por ayudarnos a culminar satisfactoriamente esta etapa trascendental de nuestras vidas, a nuestros padres, hermanos y todas aquellas personas que de forma directa e indirecta nos brindaron su apoyo, comprensión y fuerza para alcanzar nuestro anhelado objetivo.

A la Universidad Estatal de Bolívar, por habernos acogido en esta noble Institución, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Ingeniería Comercial, por dotarnos de los conocimientos necesarios que han permitido nuestra formación profesional.

De manera muy especial a nuestro Director de Tesis, Pares Académicos y aquellos seres humanos que estuvieron comprometidos por otorgarnos un aprendizaje de calidad y que con mucho cariño llamamos maestros, han sido ustedes quienes han fortalecido nuestra capacidad intelectual a lo largo de nuestra vida universitaria.

Vásquez Mariuxi

Barragán Jimmy

Dedicatoria

Este logro tan significativo para mí se lo dedico a Dios y a la persona que me inspiro a esforzarme cada día, a quien logre convencer de que la educación sería la mejor arma con la cual me podía dotar para enfrentarme a la vida y la que, me permitirá incrementar las oportunidades de un mañana mejor. Para ese ser que estuvo a mi lado de manera incondicional, y por quién nunca me di por vencida a lo largo de mi formación profesional. Con mucho cariño dedicado para mí Madre.

Vásquez Mariuxi

Con amor y humildad dedico esta investigación a Dios, por ser mi fortaleza, quien siempre supo guiarme por el camino correcto y de esta forma llegar a cumplir con éxito esta fase muy importante de mi vida. A mis padres por haberme apoyado y motivado a seguir siempre adelante sin permitir que me rindiera, por ser el pilar fundamental para culminar con éxito esta etapa de mi carrera profesional.

Barragán Jimmy

ING. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

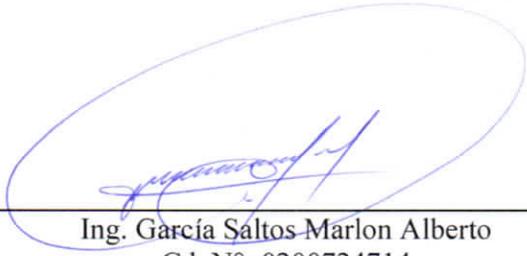
CERTIFICA

Que la señorita **MARIUXI GISELA VÁSQUEZ MASTIÁN** y el señor **JIMMY STALIN BARRAGÁN GUAMBUGUETE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, de la carrera **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 19 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Ing. García Saltos Marlon Alberto
Cd. N°: 0200724714

**ING. MARIO ENRIQUE ESCOBAR GORTAIRE EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE
PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que la señorita **MARIUXI GISELA VÁSQUEZ MASTIÁN** y el señor **JIMMY STALIN BARRAGÁN GUAMBUGUETE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, de la carrera **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 19 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Ing. Mario Enrique Escobar Gortaire
Cd. N°: 020088684-4

**LIC. GINA MARISOL ACEBO DEL VALLE EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE
PARTE INTERESADA**

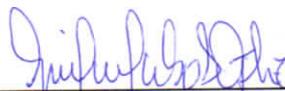
CERTIFICA

Que la señorita **MARIUXI GISELA VÁSQUEZ MASTIÁN** y el señor **JIMMY STALIN BARRAGÁN GUAMBUGUETE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, de la carrera **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 19 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Lic. Gina Marisol Acebo del Valle
Cd. N°: 130470193-9

Declaración Juramentada



VII

Nosotros, **Vásquez Mastián Mariuxi Gisela y Barragán Guambuquete Jimmy Stalin** en calidad de autores del trabajo de investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Vásquez Mastián Mariuxi Gisela

Cd. N° 0202419271

Barragán Guambuquete Jimmy Stalin

Cd. N° 0202392155



NOTARIA PÚBLICA PRIMERA DEL CANTÓN GUARANDA



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Dr. Guido Fabián Fierro Barragán

DECLARACION JURADA

MARIUXI GISELA VASQUEZ MASTIAN Y JIMMY STALIN BARRAGAN GUAMBUGUETE

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día, JUEVES, DOS DE ENERO DEL DOS MIL VEINTE, ante mí Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen: MARIUXI GISELA VASQUEZ MASTIAN Y JIMMY STALIN BARRAGAN GUAMBUGUETE, de estados civiles solteros, por sus propios derechos. Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, capaces de contraer obligaciones, domiciliados en esta ciudad de Guaranda, a quienes de conocer doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura.- Advertidos por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentadas en debida forma, prevenidos de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente: "Previo a la obtención del título de Ingenieros Comerciales de la Universidad Estatal de Bolívar, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de proyecto de titulación titulado **"GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR, EN EL PERIODO ENERO-JULIO 2019"**, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras". Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso. Leída que le fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto, e incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

MARIUXI GISELA VASQUEZ MASTIAN
C.C. 020241927-1
DECLARANTE

JIMMY STALIN BARRAGAN GUAMBUGUETE
C.C. 020239215-5
DECLARANTE

Doctor Guido Fabian Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA
Resp. G.C.



Dir. 10 de Agosto s/n y Eloy Alfaro
Teléf: Of.2-985-202.Cel.0985100358
GUARANDA-PROVINCIA-BOLÍVAR
ECUADOR

Índice general

Tema	1
Introducción	2
Antecedentes	3
Descripción del Problema	6
Formulación del Problema	7
Justificación	8
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivo Específico	9
Preguntas Directrices	10
Capítulo I.- Marco Teórico	11
Marco Referencial	11
Marco Conceptual	14
Geo Referencial	16
Marco Legal	17
Marco Científico	24
Gestión del Talento Humano.	24
Desempeño Laboral	30
Capítulo II.- Metodología	33

Tipo de Investigación.....	33
Métodos.....	33
Técnicas e Instrumentos de Investigación	33
Universo y Muestra.....	34
Procesamiento de la Información.....	34
Capítulo III.- Resultados y Discusión.....	35
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	35
Encuesta al personal de Cuerpo de Bomberos.....	35
Entrevista al Jefe de Bomberos y Jefe de Talento Humano.....	61
Cumplimiento de objetivos.....	73
Conclusiones.....	77
Recomendaciones	79
Bibliografía	80
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	84

Índice de tablas

Tabla 1 Género.....	35
Tabla 2 ¿Qué función desempeña dentro de la institución?	36
Tabla 3 ¿Cuál es su nivel de instrucción Académica?	37
Tabla 4. ¿Considera que existe relación entre su perfil profesional y su actividad laboral?	38
Tabla 5 ¿Cómo considera usted el proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución para la incorporación del talento humano?.....	39
Tabla 6 ¿Para llegar a desempeñar su cargo cual fue el tipo de reclutamiento por el cual conoció la vacante?.....	40
Tabla 7 ¿Cuál es el tipo de contrato que posee actualmente en la institución?	41
Tabla 8 ¿Cómo califica el tipo de inducción que recibió cuando ingreso a la institución?	42
Tabla 9 ¿Qué tan importante considera la inducción para fortalecer el desempeño laboral del talento humano incorporado?.....	43
Tabla 10. ¿Cada que tiempo evalúan el resultado de su trabajo en la institución?.....	44
Tabla 11. ¿Cómo califica la evaluación del desempeño que realiza la institución?	45
Tabla 12. ¿Qué tan importante considera la evaluación del desempeño para el mejoramiento en el puesto y en la aplicación de competencias?.....	46
Tabla 13. ¿Qué ha hecho la institución ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño?.....	47
Tabla 14. ¿Qué tan importante es el fluido de información en el desempeño de su trabajo?.....	48
Tabla 15. ¿Cómo calificaría usted la motivación al personal que brinda la Institución?	49
Tabla 16. ¿Qué tan importante considera que es la motivación para el desempeño laboral?.....	50
Tabla 17. ¿Usted ha recibido algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral?.....	51

Tabla 18. ¿Considera usted que su salario está acorde al trabajo que desempeña en la institución?
 52

Tabla 19. ¿Cuál de las siguientes alternativas influiría de mejor manera en su motivación en el
 trabajo?..... 53

Tabla 20. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones por parte de la institución?..... 54

Tabla 21. ¿Cómo se siente con la capacitación que recibió de la institución? 55

Tabla 22. ¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el desempeño laboral?..... 56

Tabla 23. ¿Cómo calificaría la relación entre el personal Directivo y Operativo en la institución?
 57

Tabla 24. Principales hallazgos de las encuestas aplicadas al CBCG. 58

Tabla 25. Principales hallazgos de las entrevistas aplicadas al personal Directivo del CBCG. ... 71

Tabla 26. Estrategias de Gestión de Talento Humano para el mejoramiento del desempeño
 laboral del Cuerpo de Bomberos de Guaranda. 74

Índice de gráficos

Gráfico 1. Ubicación gráfica del departamento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.	16
Gráfico 2. Organigrama del Cuerpo de Bomberos Guaranda.	23
Gráfico 3. Identificación de género.	35
Gráfico 4. Áreas de desempeño del personal.	36
Gráfico 5. Instrucción académica.	37
Gráfico 6. Relación entre su perfil profesional y su actividad laboral.	38
Gráfico 7. Proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución....	39
Gráfico 8. Tipo de reclutamiento.	40
Gráfico 9. Tipo de contrato.	41
Gráfico 10. Calificación al tipo de inducción que reciben cuando ingresan a la institución.	42
Gráfico 11. Importancia de la inducción para fortalecer el desempeño laboral.	43
Gráfico 12. Tiempo en el que se realiza la evaluación de resultados.	44
Gráfico 13. Calificación de la evaluación del desempeño.	45
Gráfico 14. Importancia de la evaluación del desempeño.	46
Gráfico 15. Acciones que realiza la entidad ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño.....	47
Gráfico 16. Importancia de fluido de información en el desempeño de su trabajo.	48
Gráfico 17. Calificación de la motivación al personal que brinda la Institución.....	49
Gráfico 18. Importancia de la motivación para el desempeño laboral.	50
Gráfico 19. Recibió algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral.	51
Gráfico 20. Su salario está acorde al trabajo que desempeña en la institución.	52

Gráfico 21. Factores que influyen en su motivación laboral.	53
Gráfico 22. Cada que tiempo recibe capacitaciones.	54
Gráfico 23. Cómo se sintió con la capacitación que recibió.	55
Gráfico 24. Importancia de la capacitación para el desempeño laboral.	56
Gráfico 25. Calificación de la relación entre el personal Directivo y Operativo.	57

Índice de anexos

Anexo 1. Presupuesto.....	84
Anexo 2. Cronograma.....	85
Anexo 3. Encuesta.....	91
Anexo 4. Entrevista.....	98

Resumen ejecutivo

El proyecto de Investigación Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral del Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, contribuye al fortalecimiento del Desempeño Laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda, para la consecución eficaz de los objetivos que son la razón de ser de la institución. Es por esta razón que el estudio en el área ayuda a la institución a la identificación de falencias en los diversos procesos que conlleva en la Gestión de Talento Humano, permitiendo de esta manera la presentación de estrategias que ayuden al mejoramiento del Desempeño Laboral del personal.

Ante el estudio pormenorizado se presenta estrategias de Gestión de Talento Humano posterior al análisis de la situación actual de la entidad, para mitigar aquellas falencias identificadas en la Administración del Talento Humano, Admisión del Talento Humano, Evaluación del Desempeño, Motivación e Incentivos, que contribuyan a la formación, coordinación y desarrollo de las capacidades del personal; mediante ello alcanzar un alto nivel de desempeño laboral.

Permitiendo a los investigadores adquirir mayor experiencia, proporcionando un punto de partida para nuevos estudios, que aporten a la solución de problemas mediante la unificación de esfuerzos principalmente en momentos de tensión ante una emergencia.

Abstract

Work Performance of the Fire Department Personnel of the Guaranda Canton, Bolívar Province, contributes to the strengthening of the Work Performance of the servers of the Guaranda Canton Fire Department, for the effective achievement of the objectives that They are the reason for the institution. It is for this reason that the study in the area helps the institution to identify flaws in the various processes involved in Human Talent Management, thus allowing the presentation of strategies that help to improve the Work Performance of personnel.

Before the detailed study, Human Talent Management strategies are presented after the analysis of the current situation of the entity, to mitigate those shortcomings identified in the Administration of Human Talent, Admission of Human Talent, Evaluation of Performance, Motivation and Incentives, which contribute to the training, coordination and development of staff capacities; through this reach a high level of work performance.

Allowing researchers to gain more experience, providing a starting point for new studies, which contribute to the solution of problems by unifying efforts mainly in times of tension in an emergency.

Tema

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL PERIODO ENERO - JULIO 2019.

Introducción

La Gestión del Talento Humano es una parte indispensable de la administración de las organizaciones, es por esta razón que la investigación en esta área ayuda a la disminución de falencias en los diferentes procesos de Gestión, promoviendo el cumplimiento de objetivos y la razón de ser la institución.

Para ello es necesario promover estrategias de mejoramiento en la Administración, Admisión de Talento Humano, Evaluación del Desempeño y Motivación; que contribuyan a la formación, coordinación y desarrollo de las capacidades del personal.

El desempeño laboral no es una tarea fácil, se requiere de la unificación de esfuerzos principalmente en momentos de tensión ante una emergencia para la prestación de sus servicios.

Para el estudio la Gestión del talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral es indispensable la distinción de las particularidades que se encuentran inmersas en la temática de investigación para dotar de la fundamentación teórica y científica necesarias que permitirá tener una visión clara del objeto de estudio.

Mediante la aplicación de las herramientas y técnicas de investigación se dio cabida a la recolección y sistematización de la información, para el análisis y detección de falencias en el Cuerpo de Bomberos de Guaranda, lo que permite conocer la situación actual de la Gestión del Talento Humano, permitiendo así tomar acciones correctivas, siendo en esta instancia donde la investigación realizada aporta con estrategias para los nudos críticos detectados, a fin de que en un futuro puedan convertirse en fortalezas para la organización e incrementando de esta manera su desempeño laboral.

Antecedentes

El Cuerpo de Bomberos surge simultáneamente con la aparición de la humanidad y de la necesidad de controlar los flagelos, ya que el fuego a momentos se convertía en algo indispensable para su supervivencia, pero también se convertía en un arma letal que arrasaba con todo lo que se ponga en su paso; con herramientas y procesos rudimentarios combatían el fuego, es así que, los primeros Cuerpos de Bomberos organizados se originan en las ciudades antiguas de Grecia y Roma, los mismos que fueron poco a poco desarrollándose a lo largo del tiempo, alcanzando niveles elevados de eficiencia gracias a los procesos organizacionales incorporados y la dotación de equipos.(El Bombero, 2013)

A raíz del incendio del Congreso Nacional en el Ecuador, suscitado el 05 de marzo del 2003, encontrándose de presidente el Coronel Lucio Gutiérrez se aprueba la reforma a un artículo de la Ley de Defensa Contra Incendios, con el cual mejora notablemente los ingresos económicos a los Cuerpos de Bomberos del país, que les permite desarrollarse en el desempeño de sus actividades, ya que subsisten de los recursos generados del pago en las Empresas Eléctricas, es por esta razón que de acuerdo a la población y número de medidores de cada cantón y provincia se recauda los ingresos para cada entidad Bomberil que funcionan con independencia.

(Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda, 2017, p. 8)

El desarrollo del Cuerpo de Bomberos en el Ecuador viene proporcionado por avances en materia administrativa tal como lo menciona (Vera, 2016), en su tesis de grado Estrategia de Gestión Organizacional para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Buena Fe “En la actualidad, la gestión de organizaciones, la administración, el talento humano, entre otros, son factores que

caracterizan y determinan el desarrollo de las instituciones o entidades de servicio público y social”(p. 22). Permitiendo desempeñarse de la mejor manera en sus áreas trabajo.

El Cuerpo de Bomberos “Bolívar” de Guaranda fue creado el 16 de mayo de 1951, mediante Acuerdo Ministerial N° 2463, en sus inicios funcionaba en la Calle Olmedo y Sucre, en una tienda de Propiedad del Señor José Miguel Ibarra, quien cumplía las funciones de Secretario-Tesorero con el grado de Capitán. El mentalizador y fundador del Cuerpo de Bomberos fue el Señor Arturo Salazar Arellano. (Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda, 2017, p. 5)

“Bajo la administración del Señor César Efraín Sisalema en 1992, jefe del Cuerpo de Bomberos, hace gestiones en el Ministerio de Bienestar Social para que el personal de Voluntarios reciba una bonificación, ya que no se contaba con un presupuesto para pagar un sueldo digno en el desempeño de las funciones bomberiles”(Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda, 2017, p. 6).

Es por ello que existen bomberos con remuneración y voluntarios, apegados a leyes, reglamentos, códigos bajo los cuales brindan su servicio como órgano de seguridad ciudadana, siendo su objetivo primordial el proteger y salvaguardar vidas en caso de siniestro, de igual manera brinda protección a la naturaleza y a bienes que puedan estar en peligro.(Vera Montoya, 2016)

La retención del personal es a más del criterio de motivación, establecer acciones que se dirijan a que el personal esté constantemente actualizado, entrenado y preparado para las adopciones de cambios, modificaciones o nuevas tendencias relacionadas a la actividad económica social ejercida por la empresa; en ello, los procesos de capacitación, desarrollo, entrenamiento, propender y practicar, respectivamente, las adopciones de cambio generada por su naturaleza ante

la evolución de la sociedad actual es lo que debe fortalecer la retención del personal. (Bonilla & Monar, 2017, p. 8)

Es importante mantener un constante entrenamiento que les permita tener un adecuado desempeño laboral en un ambiente agradable con una motivación pertinente, que genere en el colaborador un sentido de pertenencia para con la institución y con el servicio que brinda.

El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda cuenta con 42 funcionarios de los cuales 35 son Bomberos Operativos y 7 técnicos administrativos, que funciona en el edificio matriz en donde el personal administrativo cumple las actividades inherentes a su cargo, está equipado con sala de capacitación, áreas administrativas y operativas funcionales, así como también el Parque automotor de 15 unidades y equipos para la atención de emergencias y desastres. (Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda, 2017, p. 9)

El 24 de mayo de 2016; el señor Alcalde Ramsses Torres encarga las funciones de jefatura al Ingeniero Miguel Rojas, en su gestión el seno del Concejo Municipal aprueba en julio del mismo año la reforma a la ordenanza de Integración del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, al Gobierno. Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, se elabora el Manual de Normas Técnicas de administración del Talento Humano aprobado por el Consejo de Administración y Disciplina integrado por: Ing. Miguel Rojas, Ing. Miguel Ruiz, Ing. Patricio Medina y Lic. Julio Córdova, contando ya con una herramienta técnica y legal que permitió aplicar la escala salarial de 12 grados para que los funcionarios Operativos y Administrativos perciban una remuneración justa acorde a sus funciones y grado jerárquico. (Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda, 2017, p. 10)

Descripción del Problema

El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda tiene como función principal la de salvaguardar vidas y proteger bienes mediante una adecuada atención de las emergencias presentadas en el medio, así como también gestionar los riesgos mediante la prevención y convivencia ciudadana.

El desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos deja entre la ciudadanía insatisfacción al momento de prestar sus servicios, ya que existe demora en el tiempo de respuesta ante una emergencia debido a los actuales procesos de Gestión, porque al momento de una emergencia muchos usuarios no conocen el procedimiento, más que todo estamos enfocados en las llamadas al 911 donde el protocolo es un poco engorroso debido al sinnúmero de preguntas que hay que responder, luego ellos se contactan con la institución que va acudir a la emergencia.

En la actualidad el Cuerpo de Bomberos no cuenta con una investigación que le permita conocer el estado en el que se encuentra la institución en relación a la Gestión del Talento Humano y de cómo influye en el desempeño laboral, para poder tomar acciones correctivas en beneficio del Talento Humano y de quienes solicitan de sus servicios.

Ante lo descrito anteriormente, la institución no tiene conocimiento sobre las posibles estrategias que se podrían implementar para contar con personal calificado, entrenado y motivado ante los diferentes desafíos a los que se enfrentan día a día en el cumplimiento de su labor y que generen un adecuado desempeño en el personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Formulación del Problema

¿Cómo la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar en el periodo enero – julio 2019?

Justificación

El tema a investigar es factible ya que cuenta con la aceptación por parte de la Dirección que asegura que el proyecto contribuirá a la administración, colectividad y servirá para futuras investigaciones con relación a la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos, que pueden ser llevadas a cabo por parte de estudiantes y/o investigadores en general.

Es importante en virtud de que a través del análisis de los resultados obtenidos se pueda proporcionar conclusiones y recomendación que pueden servir como punto de partida para nuevos estudios, que contribuyan con propuestas que ayuden a incrementar el nivel de desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos para mejoras de los servicios que la institución presta a la colectividad.

La pertinencia de esta investigación viene dada por la oportunidad de contribuir con una investigación sobre la institución, permitiéndoles conocer los principales hallazgos sobre la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral; poniendo a consideración estrategias de Gestión de Talento Humano que ayuden a mejorar el desempeño laboral de quienes forman parte del Cuerpo de Bomberos, dando la apertura para tomar acciones correctivas ante las falencias detectadas, siendo de mayor interés para quienes se encuentren al mando de la entidad.

Los beneficiarios del proyecto de investigación serán en primer lugar el Jefe Directivo y el responsable de la Unidad de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos; de manera general a los 42 miembros que forman parte de la institución, comprendidos en 11 funcionarios Administrativos y 31 Operativos, los mismos que brindan sus servicios a las 3 parroquias urbanas y 8 rurales; así como también a la colectividad del Cantón Guaranda

Objetivos

Objetivo General

Determinar como la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en el periodo Enero – Julio 2019.

Objetivo Específico

- Realizar el diagnóstico sobre la situación actual de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos.
- Analizar los referentes teóricos sobre la Gestión del Talento Humano y desempeño laboral expresado por varios autores.
- Presentar estrategias de Gestión de Talento Humano para el mejoramiento del desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Preguntas Directrices

- ¿Qué referentes teóricos aporta al desarrollo de la investigación sobre la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral?
- ¿Qué herramientas son de utilidad para el desarrollo de la investigación?
- ¿Qué instrumentos nos van a permitir utilizar para elaborar estrategias que permita mejorar la Gestión del Talento Humano?

Capítulo I.- Marco Teórico

Marco Referencial

Para sustentar el proyecto de investigación que se está llevando a cabo se toma como referencia trabajos de grado de repositorios digitales de diferentes universidades del país, de los cuales se ha extraído fragmentos pertinentes que contribuyen a la investigación.

Como menciona (Cedeño & Vera, 2016), en su trabajo investigativo titulado Diseño y propuesta de modelo de gestión de talento humano para ser aplicado en la empresa Naturpharma S.A.; previo a la obtención del título de Magísteres en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Cedeño & Vera, 2016) nos menciona que:

En los escenarios actuales se hace necesario que las empresas cuenten con un buen clima organizacional, lo cual quiere decir que el personal alcance un grado de sinergia, al punto que el trabajo en equipo fluya naturalmente y cada colaborador conozca las responsabilidades y funciones de su cargo, facilitando el manejo de las relaciones interpersonales y fomentando el buen clima organizacional. Es oportuno mencionar que esto se alcanza con la gestión del talento humano en lo cual es considerada como puntos de referencia la selección de personal por competencias, gestión del conocimiento, desarrollo humano y organizacional, desempeño individual y por departamento, compensaciones estratégicas, el clima y bienestar en el trabajo.(p. 1)

En cualquier empresa el ser humano es el capital más importante ya que a través del cual se direcciona hacia la consecución de los objetivos de la organización, ya que a través de su gestión permite entre otras cosas unificar esfuerzos y coordinarlos, de acuerdo a las características propias de cada grupo de interés. Para ello es necesario que las instituciones pongan énfasis en crear un

clima organizacional idóneo, por lo que es necesario dotar de los implementos y recursos necesarios para su adecuado desempeño laboral.

En la investigación llevada a cabo por (Gómez, 2015) titulado Gestión del talento humano y su influencia en el proceso de capacitación y formación del personal de la Unidad de Negocios Hidroagoyán, CELECEP Corporación Eléctrica del Ecuador Empresa Pública, cantón Baños, provincia de Tungurahua de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) afirma que:

Es vital desarrollar procesos de gestión eficientes, de acuerdo a las necesidades del personal, con el fin de que éste, brinde un buen servicio en todas las áreas de la empresa. Los beneficiarios de la propuesta, son: el personal de Unidad de Negocios Hidroagoyán, CELEC EP Corporación Eléctrica del Ecuador Empresa pública, de las áreas de mantenimiento, quienes necesitan una adecuada formación y capacitación, en base a sus necesidades específicas y según su área de trabajo. Es de interés la ejecución para diagnosticar el tipo de necesidades de capacitación, logrando establecer en qué áreas se necesita aplicarla y en qué temas específicos, según el cargo y función que desempeñan. (p. 10)

Para un buen desempeño laboral es esencial que el personal posea una adecuada formación y capacitación que corresponda al área de su labor y por ende proporcionar un buen servicio a la colectividad como es el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda al cual se dirige la investigación.

Como detalla (Travez, 2015), en su investigación de titulación con el tema La gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi de la Universidad Técnica de Ambato, menciona que: la empresa Multisa no posee una adecuada gestión del talento humano, esto se

refleja en áreas de selección, reclutamiento así como también en la evaluación del desempeño del personal de la empresa. Por otra parte también se refleja la inexistencia de programas de motivación y capacitación, que limita su profesionalismo impidiendo de esta manera afrontar retos dentro del ambiente laboral dificultando su desempeño en las funciones encomendadas.

Según la investigación de (Tamami, 2016), con su tema Diseño de un sistema de gestión del talento humano para fortalecer el desempeño laboral de los servidores del MIES, de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo menciona que el MIES, de la ciudad de Guaranda no cuenta con capacitaciones y evaluaciones de desempeño al personal, por ello el personal no posee una preparación adecuada para desarrollar sus actividades en las diferentes áreas de trabajo, ocasionando así la existencia de quejas por parte de los clientes en relación a la prestación del servicio del personal del MIES. Por ello plantea que la institución debe contar con un sistema de gestión del talento humano con la finalidad de fortalecer del desempeño laboral del personal.

Marco Conceptual

Administración.- es la ciencia, arte y técnica de planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos con que cuenta la empresa para que se refleje en términos monetarios, satisfacción del cliente y logro de objetivos organizacionales.

Calidad.- La calidad se refiere a las características únicas y que el resultado debe ajustarse a lo esperado; también puede ser el resultado de un producto que llene las expectativas del cliente quien hace la valoración al momento de adquirir un producto o servicio.

Control.- “El control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para comprobar que los hechos corresponden a lo planeado”(Koontz & Weihrich, 2007, p. 28), es decir que es una manera de prevenir cambios de curso en cuanto al objetivo que persigue.

Desempeño.- Es el rendimiento oportuno ante la ejecución de una actividad o de una función que se haya realizado, cumpliendo aquellos requerimientos esperados o generados por una entidad o institución.

Dirección.- tiene que ver con el liderazgo y la influencia que genera para la realización de actividades y tareas asignadas, enfocadas hacia cumplir con la filosofía organizacional.

Gestión.- Son las acciones que se lleva a cabo para la realización de una actividad.

Integrar.- es la unificación de recursos y esfuerzos, para la operación de las actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

Motivación.- Fortalecer e incentivar a las personas mediante sistemas de capacitación, recompensas, estímulos que garantice una elevada productividad llegando a cumplir las expectativas y objetivos individuales y empresariales.

Objetivo.- son aquellas metas o propósitos alcanzables que ha sido planteada de manera individual o grupal, donde se pretende cumplir en un determinado tiempo aprovechando los recursos disponibles.

Organizar.- es la sistematización de un sin número de actividades controladas y coordinadas asignando responsables, a fin de lograr que el trabajo sea más fácil de realizar y permita lograr el objetivo compartido.

Planificar.- es trazar la línea de acción que va seguir la organización, asignando recursos, identificando objetivos y definiendo resultados Münch (2010).

Recompensas.- La recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de retribución, realimentación y reconocimiento por su desempeño en la organización. Las personas trabajan en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados. (Vallejo, 2016, p. 83)

Talento Humano. - El Talento Humano es la capacidad, conocimiento y experiencia que posee un colaborador en la ejecución de una actividad o función dentro de un área laboral.

Geo Referencial

El Cantón Guaranda posee una superficie de 1.897,8 Km² y una altitud de 2.668 m.s.n.m, limitada al Norte con la Provincia de Cotopaxi, al Sur con Chimbo y San Miguel, al Este con la provincia de Chimborazo y Tungurahua, al Oeste con los cantones de Las Naves, Echeandía y Caluma.

La división política del Cantón Guaranda está formada por parroquias urbanas (Ángel Polibio Chávez, Gabriel Ignacio de Veintimilla, Guanujo) y rurales (Salinas, Simiatug, San Simón, San Lorenzo, Santa Fe, Julio moreno, Facundo vela y San Luis de Pambil).

La Investigación se llevará a cabo en el Cuerpo de Bomberos ubicado en el centro urbano del cantón Guaranda perteneciente a la parroquia Ángel Polibio Chávez, en la calle Coronel García Número 112 y en la intersección de la calle Espejo.

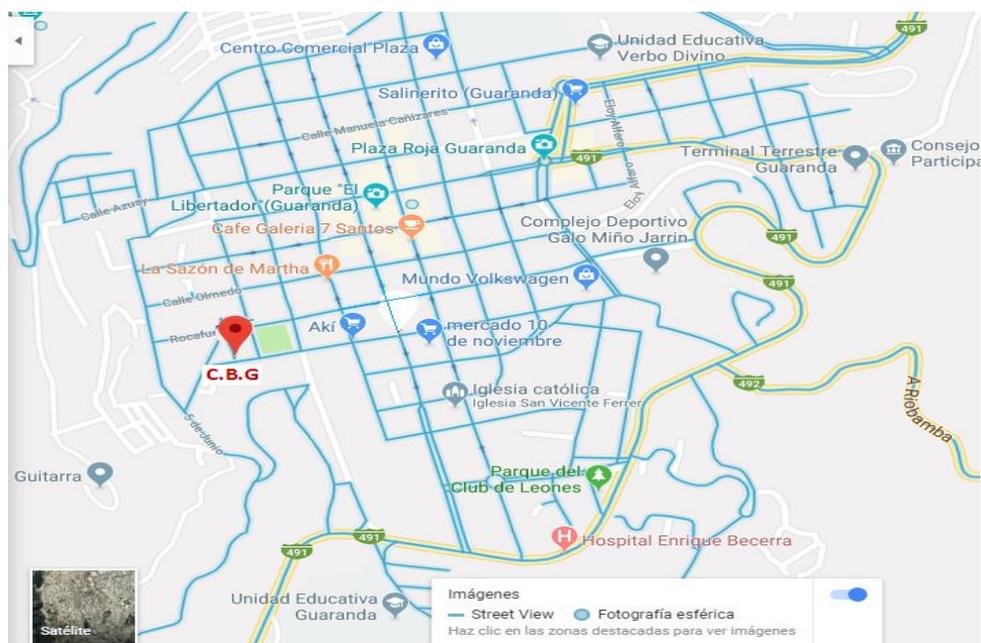


Gráfico 1. Ubicación gráfica del departamento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Fuente: Obtenido de (Google Map.)

Marco Legal

Mediante la aprobación de la Constitución de la República del Ecuador por la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), en los siguientes artículos establece que:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p. 29)

Toda persona por ley tiene derecho a trabajar en condiciones adecuadas, bajo un clima laboral idóneo, por el cual el trabajador deberá recibir un pago justo por su trabajo, es por esta razón que, las instituciones tanto públicas como privadas deben tomar interés en proporcionar condiciones favorables para el desempeño laboral del personal.

Art.34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (p.29)

La constitución del Ecuador menciona que la seguridad social es un derecho de todas las personas, donde se efectúa los principios de igualdad, equidad y transparencia con el fin de brindar una atención a las necesidades de cada uno de los ciudadanos, cabe mencionar que, el brindar seguridad es responsabilidad del Estado Ecuatoriano conjuntamente con sus entes de convenio nacional.

En el Art. 227.- nos dice que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”(Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 117). Es decir que, para otorgar un servicio de manera oportuna a la colectividad se debe llevar una adecuada gestión el talento humano bajo los principios que promulga la constitución, para que, de esta manera los empleados públicos presten los diversos servicios de forma satisfactoria para que la ciudadanía goce de un servicio de calidad.

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad

En conformidad con lo estipulado en la Constitución del Estado Ecuatoriano la (Asamblea Nacional, 2017), aprueba el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad donde establece artículos como:

Artículo 275.- Rectoría Nacional y Gestión Local.- El servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios es parte del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, cuya rectoría es ejercida por la autoridad nacional competente en materia de gestión de riesgos. La gestión del servicio contra incendios en cada territorio cantonal corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o metropolitanos, en articulación con las políticas, normas y disposiciones que emita el ente rector nacional, la ley que regula la organización territorial, autonomía y descentralización y lo establecido por el Consejo Nacional de Competencias.(p. 52)

La gestión del servicio contra incendios está bajo la responsabilidad de los Gobiernos Municipales o metropolitanos, donde establecen sus normas y disposiciones al momento de ejercer

sus funciones, esto depende de la autonomía de cada organismo y según lo establecido por el Consejo Nacional de Competencias. Los servicios de prevención, protección, socorro y extinción son funciones primordiales del Sistema Nacional Descentralizado de Riesgos, donde brinda un servicio oportuno ante la presencia de un llamado de emergencia.

Artículo 282.- Atribuciones.- Le corresponde al comité de Administración y Planificación:

1. Aprobar la planificación estratégica institucional, el presupuesto institucional y sus reformas
2. Supervisar la gestión administrativa y económica de la institución;
3. Aprobar los valores económicos que recibirá el cuerpo de bomberos conforme a la normativa vigente;
4. Conferir reconocimientos y estímulos no económicos a los bomberos remunerados y voluntarios; y,
5. Las demás que se establezcan en el respectivo reglamento. (p. 53)

Le compete al área administrativa velar por la adecuada gestión de los diversos recursos con que cuenta la institución, así como otorgar el debido reconocimiento y estímulo a sus talentos humanos para otorgar con un clima laboral adecuado que los motive en su desempeño laboral.

Ley de Defensa Contra Incendios

(La Comisión de Legislación, 2009) en su última modificación sobre la Defensa Contra Incendios establece en su siguiente artículo que:

Art. 3.-“Habrá tres zonas de servicio contra incendios, a saber: la Primera Zona, con sede en Quito, que comprenderá las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Napo, Pastaza, Sucumbíos y Esmeraldas” (p. 1)

Dentro de la ley de defensa contra incendios establece en su artículo 3 que existen tres zonas que prestan servicio contra incendios, con su sede en la ciudad de Quito, mismo que abarca a 11 provincias incluido la provincia bolívar, con el fin de brindar un servicio oportuno frente a la presencia de emergencia suscitadas en el entorno.

Art. 6.- Los Cuerpos de Bomberos son entidades de Derecho Público adscritas al Ministerio de Bienestar Social. El Primer Jefe de cada cuerpo de bomberos será el representante legal y el ejecutivo de la Institución, la misma que contará, además, con el personal administrativo necesario.

Los cuerpos de bomberos, podrán organizar una o más compañías cantonales o parroquiales, según las necesidades, y de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo anterior. (p. 2)

El representante legal definirá al personal administrativo que considere necesario para el funcionamiento adecuado de la institución. Además el Cuerpo de Bomberos puede asignar unidades de personal Bomberil a las parroquias en las que se vea la necesidad de contar con el servicio, a fin de proporcionar la ayuda a las diversas emergencias que se puedan presentar en la ciudadanía.

Ordenanza Municipal

Según la Ordenanza Municipal Cantón Guaranda de integración del Cuerpo de Bomberos del cantón al Gobierno Autónomo Descentralizado expedido por el (Concejo Municipal, 2014), establece los siguientes artículos:

Art. 1.- Constitución.- El Cuerpo de Bomberos de Guaranda es una Institución de Derecho Público, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, con patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera,

presupuestaria y operativa, la misma que regulará sus procedimientos en base lo establecido en la Constitución de la República, El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), Ley con Defensa Contra Incendios y sus Reglamentos, las resoluciones emitidas por el Consejo de Administración y Disciplina, así como lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de Competencias suscrito entre la Secretaría de Gestión de Riesgos y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Guaranda. (p. 3)

Según la Ordenanza Municipal del Cantón Guaranda de su integración menciona en su artículo 1 que el Cuerpo de Bomberos es una Institución Pública que está bajo la rectoría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón, misma que posee una apropiada autonomía administrativa / operativa, la entidad está regida por la Constitución, el (COOTAD) y la ley de Defensa Contra Incendios y otras resoluciones emitidas por el Consejo de Administración y Disciplina que ayudan a brindar un buen servicio a la colectividad.

Art. 4.- Objetivos.- El Cuerpo de Bomberos de Guaranda es una Institución eminentemente técnica, destinada específicamente a la prevención, mitigación y extinción de incendios, a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, realizar rescates y salvamentos, brindar en caso de emergencia atención Pre Hospitalaria, brindar socorro en incidentes, accidentes o catástrofes ya de origen natural o antrópicos, así como en capacitación a la ciudadanía para prevenir y mitigar los flagelos, rigiéndose en lo aplicable en la disposición de la Ley de Defensa Contra Incendios y sus Reglamentos así como a la presente Ordenanza. (p.

4)

Entre los diversos objetivos del Cuerpo de Bomberos podemos apreciar que en ciertas circunstancias por cumplir con su deber ponen en riesgo su integridad física razón por la cual debe ser necesario entre otras cosas proporcionar una motivación adecuada y capacitación constante para un buen desempeño en la labor que realizan.

Art. 5.- “Ámbito de Acción.- Su jurisdicción será el territorio del Cantón Guaranda y sus Parroquias Rurales, sin embargo de acuerdo a las circunstancias, podrá colaborar con otros Cuerpos de Bomberos a nivel provincial, nacional o internacional”(p. 5).

El Cuerpo de Bombero brinda sus servicios al Cantón Guaranda tanto a sus parroquias urbanas y rurales; sin excluir cualquier tipo de llamadas de emergencia donde la Institución pueda brindar su apoyo a otros centros de Cuerpo de Bomberos dentro de la provincia como también a nivel nacional y de ser el caso puede brindar su colaboración a nivel internacional, esto depende de la circunstancia que se presenten en el entorno social y ambiental.

Art. 6.- Profesionalización.- El Cuerpo de Bomberos de Guaranda es un organismo eminentemente técnico, jerárquico y disciplinariamente organizado, por lo que su profesionalización estará dada por un proceso de selección, formación y capacitación permanente en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen Interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País, y demás normas relacionadas con la materia. (p. 5)

Para garantizar un desempeño satisfactorio en esta ley se establece que, quienes formen parte de esta institución deberán someterse al proceso de reclutamiento, actualización de conocimientos de forma constante, como encuentran establecidos en la ley para que, la institución cuente con personal altamente calificado.

El Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda está legalmente formado por, un nivel Directivo para la representación legal de la institución, el nivel de apoyo para las tareas administrativas que se lleva a cabo en la institución y el nivel de Operativo está conformado por dos estaciones; la una en el centro urbano del canto Guaranda y la otra ubicada en una parroquia rural del cantón, quienes brindan servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.



Gráfico 2. Organigrama del Cuerpo de Bomberos Guaranda.

Fuente: Tomado de (Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda).

Marco Científico

Gestión del Talento Humano.

Gestión.

Es una forma de direccionar las estrategias con los objetivos como mencionan (Jiménez et al., 2011), “Es aquella que está alineada con la estrategia del negocio, la cultura deseada y las circunstancias del mercado laboral en el que se opera” (p. 53). Es decir que, busca una adecuada integración entre procesos e ideales empresariales.

Según (Etkin, 2013), la gestión es un “sistema en el cual se conjugan factores de índole política, cultural, económica y social, se relacionan entre sí en forma complementaria” (p. 79), es decir, que mediante ello se lograra la obtención de resultados organizacionales.

(Villagra, 2016) “La gestión se encarga de asegurar que las operaciones sean las mejores para generar los resultados deseados con los clientes, en el mercado y con los grupos de interés” (p. 2), es decir que vigila cada proceso a fin de que, estos tenga un fluido normal, obtener el mayor beneficio tanto para la empresa como para las partes interesadas por sus bienes o servicios.

(West, 2004), nos dice que la gestión dependiendo de la dirección, enfoca esfuerzos, controlando las acciones en el desempeño de un trabajo en todo momento. Proporcionando de esta manera una adecuada sistematización de actividades.

Talento Humano.

El talento humano en forma de trabajadores con conocimientos exitosamente retenidos en una organización es esencial para la rentabilidad de una empresa. Sin embargo los recortes de personal masivos a los que las organizaciones se han visto sometidas y las renuncias voluntarias de personal clave, no han generado ganancias

financieras a largo plazo para las compañías que las permitieron. (Ríos Giraldo, 2016, p. 40)

En las empresas, el talento humano son trabajadores esenciales, retenidos por sus conocimientos, habilidades y rendimiento laboral garantizando una rentabilidad mayor a la empresa donde laboran; a diferencia del personal que suelen ser despedidos sin importar su conocimiento y desempeño donde la empresa mismo asegura perdida de rentabilidad.

Según (Vallejo, 2016) considera al talento humano como el capital más importante para las organizaciones; por tanto debe existir una correcta administración del mismo. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea muy sencilla; cada persona es un mundo, un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas existen diferencias de aptitudes y patrones de comportamientos que son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones y administrar el talento humano eficientemente. (p. 15)

El talento humano debe ser administrado de la mejor manera con el propósito de obtener una correcta aptitud de rendimiento dentro del desarrollo de sus actividades y así contribuir como elemento esencial para las organizaciones en general.

“Se considerar al talento humano como la ventaja competitiva para muchas organizaciones. Muchas empresas e instituciones se encuentran inmersas en una lucha por el talento porque saben que en ello puede radicar su liderazgo en el futuro” (Castillo, 2012, p. 18), el talento humano es considerado como el futuro competitivo de las empresas ya que mediante ellas se podrá cumplir los objetivos plasmados y orientados a una mayor rentabilidad individual e institucional.

Gestión del Talento Humano.

Como menciona (Vallejo, 2016), en su libro Gestión del Talento Humano:

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos.(p. 16)

La gestión del talento humano no concibe a las personas de la organización como simples recursos o mucho menos como un problema por resolver, más bien se adaptan a los nuevos cambios poniendo énfasis en los procesos que brinden satisfacción en su área laboral y generen interés por el bienestar y progreso de la empresa.

Planificación del Talento Humano.

Planificar el talento humano es el proceso desarrollado para asegurarse de que tiene el número apropiado y el tipo adecuado de personas para obtener un nivel determinado de bienes o servicios en el futuro. Cabe anotar que esta es una labor conjunta entre los líderes de procesos y la Dirección de gestión del talento humano de la empresa.(Ríos, 2016, p. 52)

La planificación en el talento humano es importante ya que permite cumplir con un adecuado control de personal, es decir que cada actividad debe ser cubierta o realizada por el personal apropiado; actividad que debe ser realizada por la alta dirección de la organización.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano.

La gestión del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente

del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboran, logran sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 2011, p. 48)

La gestión del talento humano promueve el desempeño eficiente del personal logrando desarrollar, de manera eficiente los objetivos individuales como también los objetivos organizacionales.

Eficacia y Eficiencia.

La eficacia y eficiencia son términos que se encuentran ligados entre sí por la sinergia que tiene la una con la otra, tal como nos explica (Chiavenato, 2001), la eficacia es la forma en la cual una empresa logra cubrir las necesidades de la colectividad por medio de la prestación de sus bienes o servicios, es aquí donde la eficiencia juega un rol muy importante en cuanto a la optimización de los recursos que utiliza y tiene a disposición para este fin, con él a fin de obtener el mayor beneficio posible no solo para la organización y sino para quienes requieren de sus productos servicios.

Competencias.

“Conductas o comportamientos (características) que una persona posee que son observables en diversas situaciones o ámbitos en las cuales tendrán que ser aplicados sus conocimientos (información), habilidades (capacidad de hacer) y rasgos (actitudes) que contribuyan al logro de resultados esperados” (Ríos Giraldo, 2016, pp. 23-24), las competencias son aquellas habilidades y conocimientos que posee el talento humano la momento de realizar sus funciones, permitiendo así el logro de los objetivos y resultados esperados por la empresa.

Gestión por Competencias.

La gestión por competencias consiste en atraer, desarrollar y mantener el talento mediante la alineación consistente de los sistemas, procesos y recursos humanos, en base a las capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente. La gestión por competencias permite incluir las siguientes etapas dentro de su estructura; selección, evaluación de desempeño y desarrollo. (Ríos Giraldo, 2016, pp. 23-24)

La gestión por competencias es mantener al talento humano consistente en los sistemas y procesos que se requieren para el desarrollo y desempeño laboral dentro de la empresa.

Reclutamiento y Selección.

“Busca una visión diferente del proceso de contratación; en especial porque busca captar a la persona más adecuada que se ajuste a las necesidades del cargo, pero que también se ajuste a la organización en su conjunto” (Ríos Giraldo, 2016, p. 26), consiste en asignar al personal adecuado y acorde a la necesidad que tenga la empresa.

Descripción de Puestos de Trabajos.

Describir planificada mente un puesto de trabajo consiste en detallar las funciones, tareas, actividades y recursos que se emplean en que cada uno de estos, especificando la formación y experiencia necesarias, responsabilidades, características ambientales en donde desarrollará el trabajo, recursos a usar, canales de comunicación, procedimientos a seguir, etc.(Ríos, 2016, p. 53)

Un puesto de trabajo debe ser específicamente planificada y detallada, es decir sus actividades, recursos, responsabilidades, etc que permitan garantizar un desenvolvimiento adecuado en las funciones asignadas.

Evaluación de Desempeño.

La evaluación de desempeño comprende 3 aspectos importantes según Ríos Giraldo (2016), dentro de ellas tenemos la identificación de las áreas o lugar de trabajo que el administrador debe estudiar con el fin de conocer el rendimiento. La medición es el sistema de evaluación, donde se puede conocer que es lo bueno o lo malo que ha tenido el rendimiento del personal. Por ultimo tenemos la gestión el cual es el objetivo más elemental ante una evaluación, misma que debe ser orientada hacia el futuro tanto de la empresa como de los trabajadores.

Capacitación

“Se refiere a los métodos que se utiliza para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores en equipo tomar decisiones y comunicarse”(Dessler & Varela, 2011, p. 185), la capacitación hacia el personal es muy importante ya que mediante ella permite a que se desarrolle nuevos conocimientos, mayor rendimiento laboral que permite mejorar el desempeño en la empresa.

Motivación

Como menciona (Cuesta, 2010) “la motivación es la disposición del individuo hacia objetivos que confieren orientación e intensidad a su actividad (conducta), determinadas por las necesidades de satisfacer. No es un estado sino un proceso” (p. 385).

Es decir que las personas debemos de tener una motivación que contribuya a una predisposición de hacer las cosas, que, de cierto modo nos proporcione la satisfacción de de las necesidades que como seres humano anhelamos en los diferentes ámbitos de la vida. Por tal motivo las organizaciones no deben dejar de lado este tipo temas ya los colaboradores son sensibles a los estímulos motivacionales que conllevan a al cumplimiento de objetivos.

Desempeño Laboral

Desempeño

El desempeño es la calidad del resultado o de respuesta, producto de la conducta o rendimiento de un individuo frente a un cargo que se le haya establecido dentro de una empresa o institución donde se espera haber cumplido las metas u objetivos propuestos. (Jones & George, 2010)

Considera el desempeño como el deseo legítimo de los colaboradores de progresar en sus puestos de trabajo expresados en la capacidad de entendimiento, ejecución de funciones asignadas relacionadas con el proceso administrativo, llevadas a cabo de forma eficiente y eficaz, ayunando de esta manera a logro de objetivos institucionales.(Koontz & Weihrich, 2007)

Para Chiavenato (2001), el desempeño se lo puede deducir por medio de patrones relacionados con calidad y cantidad referente al proceso productivo de bienes y servicios, de igual manera el tiempo utilizado desde el inicio del proceso hasta cuando llega al consumidor y del mismo modo la gestión de costos, para relacionar lo planeado con los resultados obtenidos.

Laboral

Para Monesterolo (2010), es una actividad que una persona realiza, por interés propia o social afrontando dificultades que pueden incurrir durante su desarrollo personal, también le permite satisfacer necesidades individuales como institucionales, del ser el caso en el aspecto institucional este debe estar bajo la responsabilidad de otra persona.

Organización Internacional del trabajo (2016) comenta que es la manera de desenvolverse ya sea en condiciones buenas o malas en la que se encuentre un individuo realizando una función, función que requiere de una remuneración justa y adecuada donde mantiene una estabilidad laboral gracias a la capacidad y desempeño que refleja el personal.

Desempeño Laboral

“Es una medida de la eficiencia y eficacia de una actividad, aprovechando los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño laboral aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y eficacia”(Jones & George, 2010), es decir que, el desempeño laboral es aprovechar los recursos disponibles, satisfaciendo así a los clientes con resultados oportunos y esperados, que lleven al cumplimiento de los objetivos y metas que la empresa se haya propuesto.

El desempeño laboral es el logro de las tareas o actividades que una persona cumple con esmero y esfuerzo, esto depende de la interacción de conocimientos que exista entre el personal, es el resultado de la confiabilidad e interés que los altos Directivos exponen sobre la persona, el desempeño laboral lleva a que la empresa o institución llegue a cumplir sus objetivos. (Quick ,2013)

El desempeño para Newstrom (2011), es el desenvolvimiento competitivo de una o varias personas dentro de una organización, donde se ven reflejados sus conocimientos y capacidades de rendimiento personal ante el cumplimiento o logro de las metas que la empresa desean alcanzar.

Filosofía del Desempeño Laboral

- a. El alto desempeño es un compromiso que permite mejorar cotidianamente todos los resultados importantes que llevan a cabo al buen desenvolvimiento del personal.
- b. El alto desempeño se consigue y se cultiva lentamente con logros pequeños, pero significativos que se lo va adquiriendo y mejorando paulatinamente con mucho esfuerzo. Considerando fallas, errores que en el futuro servirán de ejemplo para evitarlos y corregirlos.

- c. Conseguir el alto desempeño engloba aquellos logros institucionales e individuales, de manera que permitan realizar una evaluación detallada de los avances o retrocesos que se hayan logrado relativamente, el cual permitirá identificar claramente aquellos resultados obtenidos o alcanzados.
- d. El alto desempeño abarca o implica actitudes proactivas, es decir que siempre está preparado para afrontar y actuar ante cualquier situación desfavorable que se presente en el futuro y permite obtener la capacidad de adaptarse a aquellos cambios sucesivos que deben afrontar.
- e. Conseguir el alto desempeño es una tarea que no se consigue de manera individual sino que se consigue en equipo, logrando propiciar aquellos esfuerzos de acción que son necesarios e importantes al momento de lograr el alto desempeño.
- f. Si se desea lograr el alto desempeño debe abarcar valores, principios y compromisos, permitiendo así mantener una buena comunicación y un comportamiento flexible entre las personas que son el ente fundamental dentro de las instituciones.(Arias & Heredia, 2012)

Capítulo II.- Metodología

Tipo de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que nos permitió analizar pormenorizadamente cada uno de los elementos que inciden en la Gestión del Talento Humano y sus repercusiones en el desempeño laboral.

Métodos

Se utilizó el método inductivo, porque se analizó cada una de las particularidades para tener una visión clara sobre la situación actual de la organización objeto de estudio.

Bibliográfico, ya que se utilizó material bibliográfico sobre investigaciones realizadas anteriormente, así como libros, revistas, entre otros sobre lo referente a la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral, en base a estos escritos nos permitió tener una idea clara para poder plantear las preguntas respectivas en el proceso investigativo.

De campo, ya que se lo realizó en el lugar mismo de la institución, para constatar la situación por la que atraviesa la misma.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas de investigación que se utilizó en la investigación son: encuestas y entrevistas.

La encuesta. - Para la ejecución de la investigación se realizó un cuestionario de preguntas que se aplicó al personal Administrativo y Operativo de la institución, con el fin de obtener información real y relevante, que ayudó al análisis e interpretación de resultados de nuestro trabajo.

Entrevista. - La entrevista se realizó de manera directa a la máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda, con el fin de obtener información real, confiable y verídica sobre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral dentro de la empresa

Universo y Muestra

Universo. - El universo total es de 42 servidores públicos integrados por personal administrativo y Operativo del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guaranda.

Muestra. - Al conocer que el tamaño del universo de la investigación es finito, se descarta el cálculo de la muestra.

Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información recopilada se utilizará el programa Excel, con el fin de interpretar cada uno de los resultados obtenidos durante el proceso investigativo, que ayude a consolidar los elementos de juicio necesarios sobre la problemática de la entidad objeto de estudio.

Capítulo III.- Resultados y Discusión

Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta al personal de Cuerpo de Bomberos.

Tabla 1
Género

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Masculino	38	90%	90,5	90,5
Femenino	4	10%	9,5	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

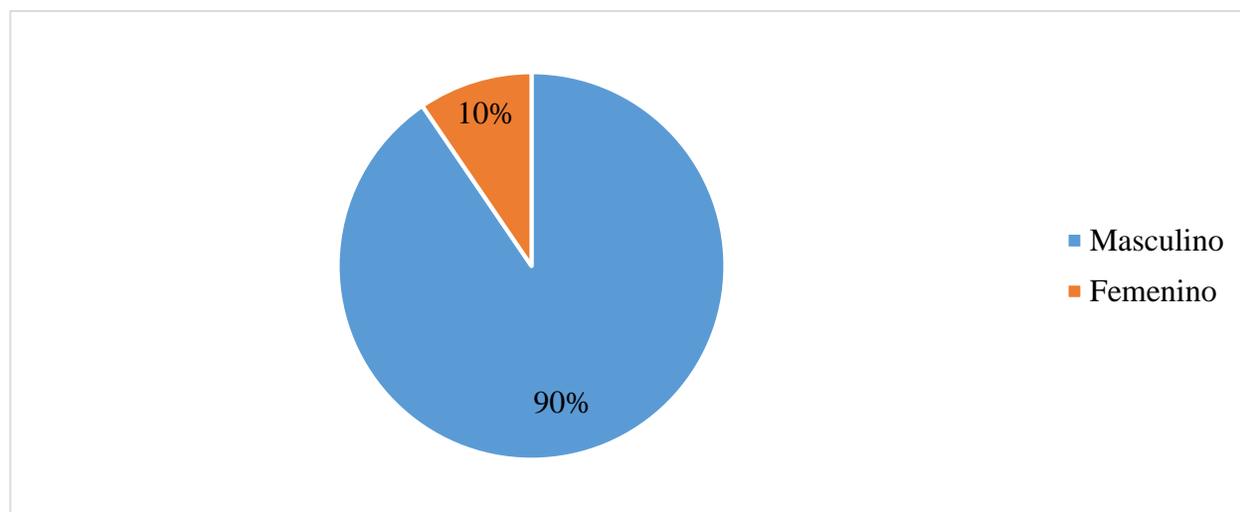


Gráfico 3. Identificación de género.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de las encuestas al personal Administrativo y Operativo tenemos que, 9 de cada 10 funcionarios son hombres; mientras que 1 de cada 10 son mujeres. Esta información nos da a conocer que la mayor parte del personal lo conforman hombres ya que se requiere de mayor esfuerzo físico en el área operativa, es por esta razón que la participación femenina en la institución se da en el área administrativa.

Tabla 2
¿Qué función desempeña dentro de la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Operativo	31	74%	73,8	73,8
Administrativo	11	26%	26,2	100,0
Voluntariado	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

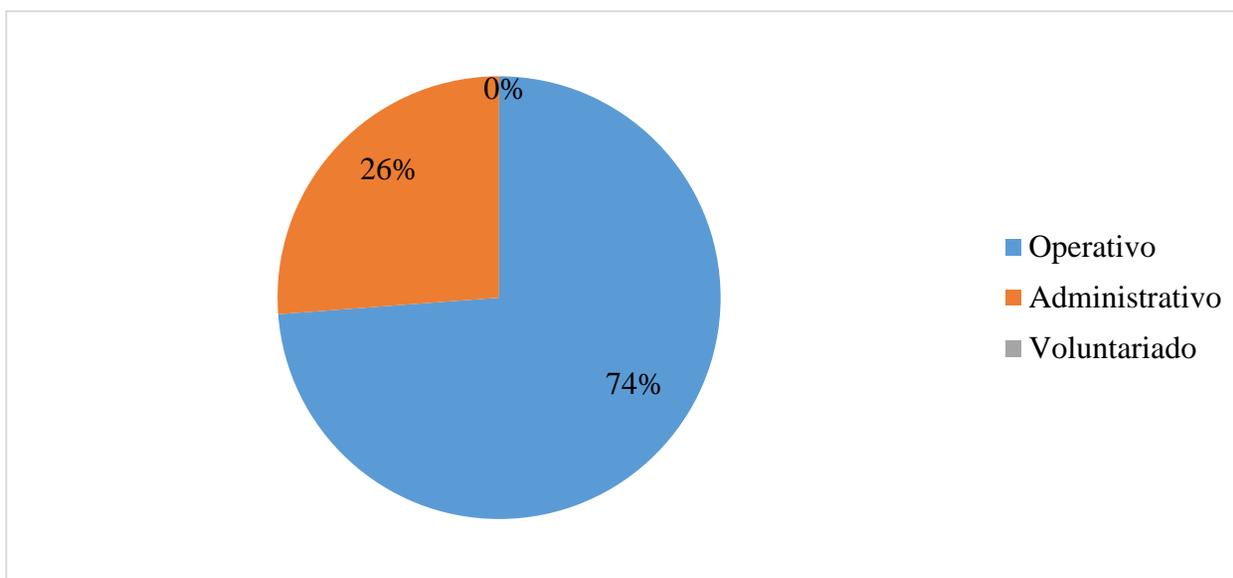


Gráfico 4. Áreas de desempeño del personal.
Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Por medio de la encuesta se pudo identificar que, 7 de cada 10 funcionarios desempeña su trabajo en el área operativa; mientras que 3 de cada 10 se desempeña en el área administrativa. Esta situación se da porque la institución, para brindar sus servicios las 24 horas del día al Cantón Guaranda requiere de mayor número de personal Operativo, es por ello que se incorporó al personal de voluntariado a mediados de este año a formar parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda para ayudar a atender las diversas llamadas de emergencia.

Tabla 3
¿Cuál es su nivel de instrucción Académica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Primaria	0	0%	0,0	0,0
Secundaria	26	62%	61,9	61,9
Universitaria	15	36%	35,7	97,6
Ninguna	1	2%	2,4	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

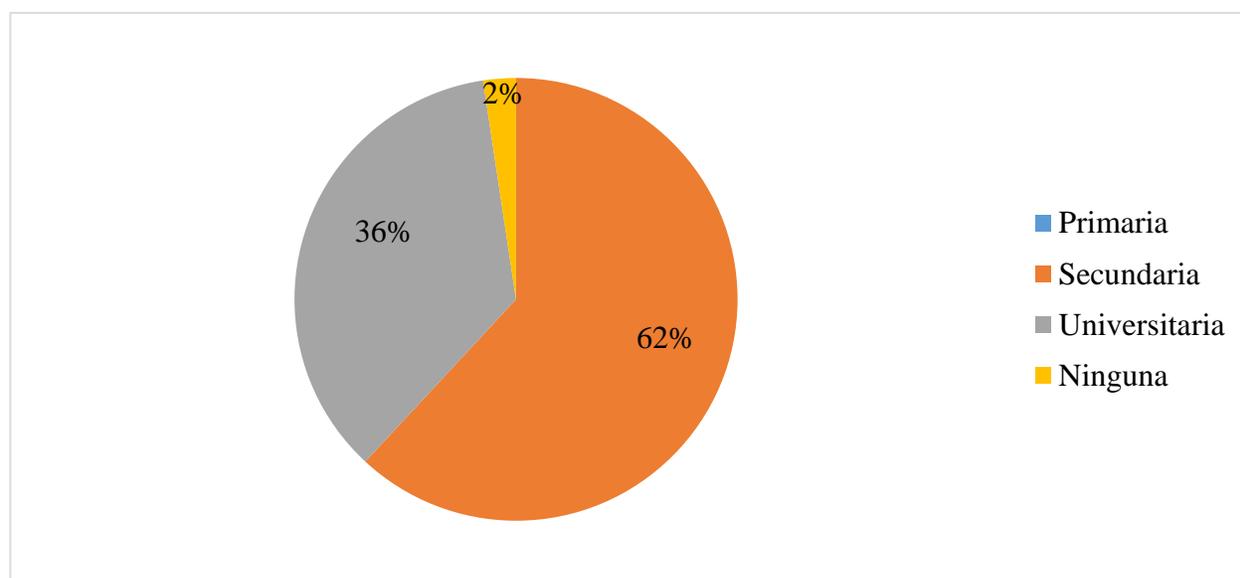


Gráfico 5. Instrucción académica.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

A través de la aplicación de la encuesta se pudo determinar que, 6 de cada 10 trabajadores cuenta con nivel de instrucción académica secundaria; mientras que 4 de cada 10 posee una instrucción académica universitaria. Esto se debe a que dentro de los requisitos del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público establece que debe contar como mínimo con título de Bachiller para el cumplimiento de labores en el área operativa; mientras que para desempeñar un cargo en el área administrativa requiere de un título de tercer nivel y cumplir con el perfil de requerimiento que necesite la institución.

Tabla 4

¿Considera que existe relación entre su instrucción académica con su actividad laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Definitivamente si	18	43%	42,9	42,9
Probablemente si	22	52%	52,4	95,2
Probablemente no	2	5%	4,8	100,0
Definitivamente no	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

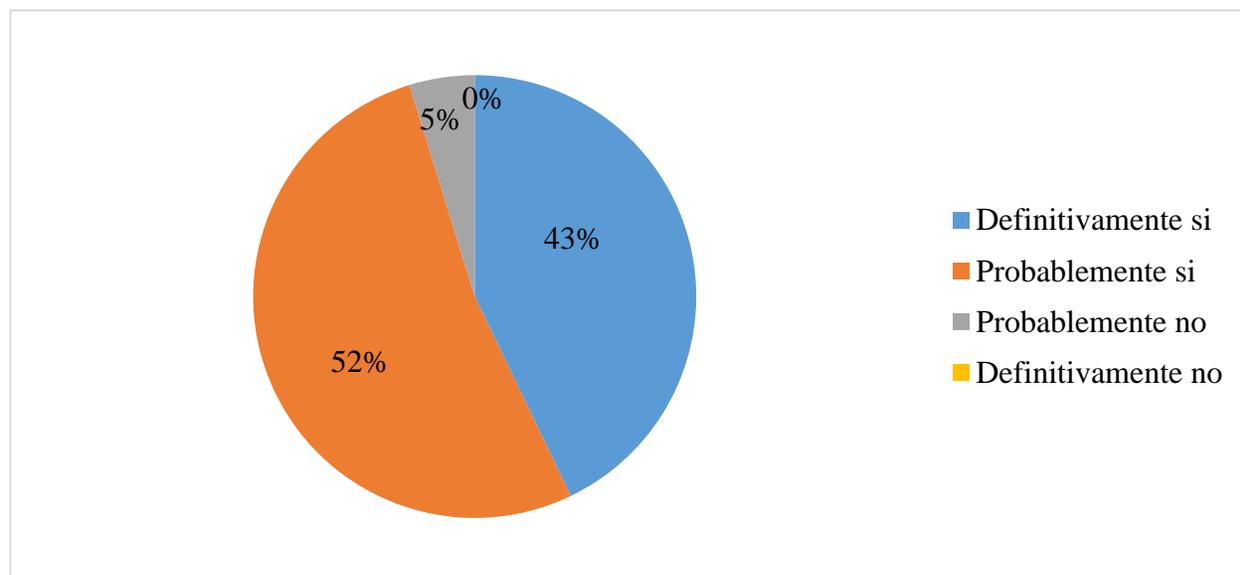


Gráfico 6. Relación entre su perfil profesional y su actividad laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

En la encuesta aplicada se pudo evidenciar que, aproximadamente 4 de cada 10 afirman que definitivamente si tiene relación con el trabajo que realiza; 5 de cada 10 colaboradores consideran que probablemente hay relación con la actividad laboral, mientras que un menor porcentaje considera que probablemente no existe relación. Esta situación se da debido a que, para el área Operativa es necesario haber aprobado el curso de formación de Bomberos Profesionales, mientras que para el área Administrativa se requiere de un perfil profesional para desempeñar las actividades laborales dentro de la institución.

Tabla 5

¿Cómo considera usted el proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución para la incorporación del Talento Humano?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	12%	11,9	11,9
Muy bueno	8	19%	19,0	31,0
Bueno	19	45%	45,2	76,2
Regular	8	19%	19,0	95,2
Malo	2	5%	4,8	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

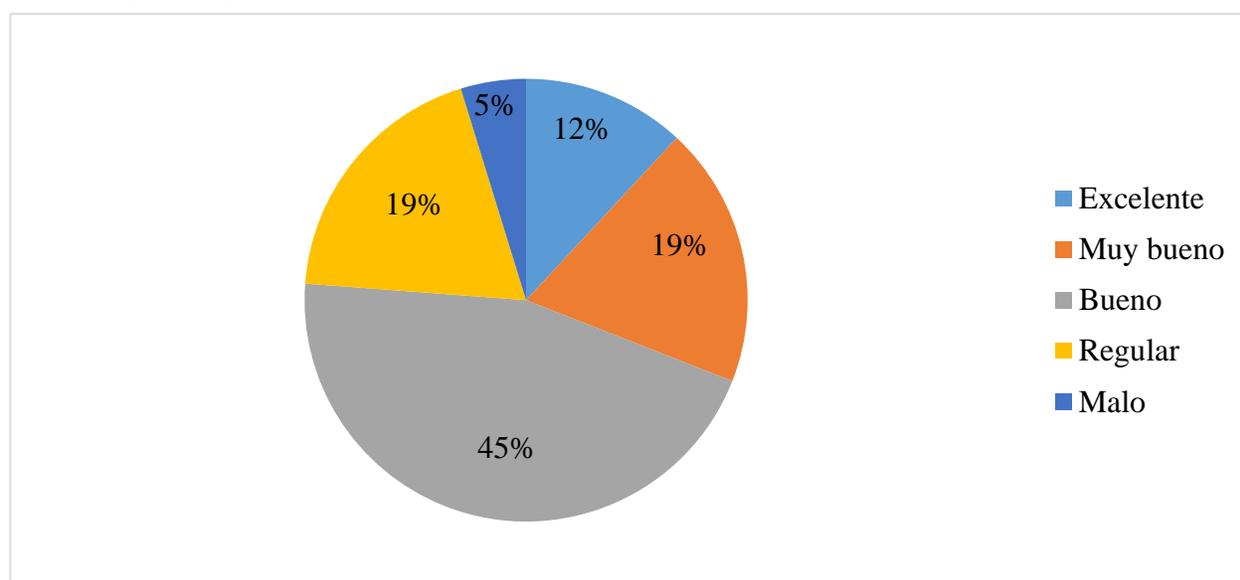


Gráfico 7. Proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta se pudo identificar que, 1 de cada 10 consideran que el proceso de admisión del talento humano es excelente; mientras que 2 de cada 10 manifiestan que el proceso es muy bueno y con la misma tendencia lo determinan como regular; 5 de cada 10 lo ve como muy bueno, mientras que de manera poco significativa lo califica como malo. Esto se debe a que el proceso de reclutamiento, selección y contratación no está muy definido al momento de incorporar nuevo Talento Humano a la institución.

Tabla 6

¿Para llegar a desempeñar su cargo cual fue el tipo de reclutamiento por el cual conoció la vacante?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Reclutamiento interno	15	36%	35,7	35,7
Reclutamiento externo	27	64%	64,3	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

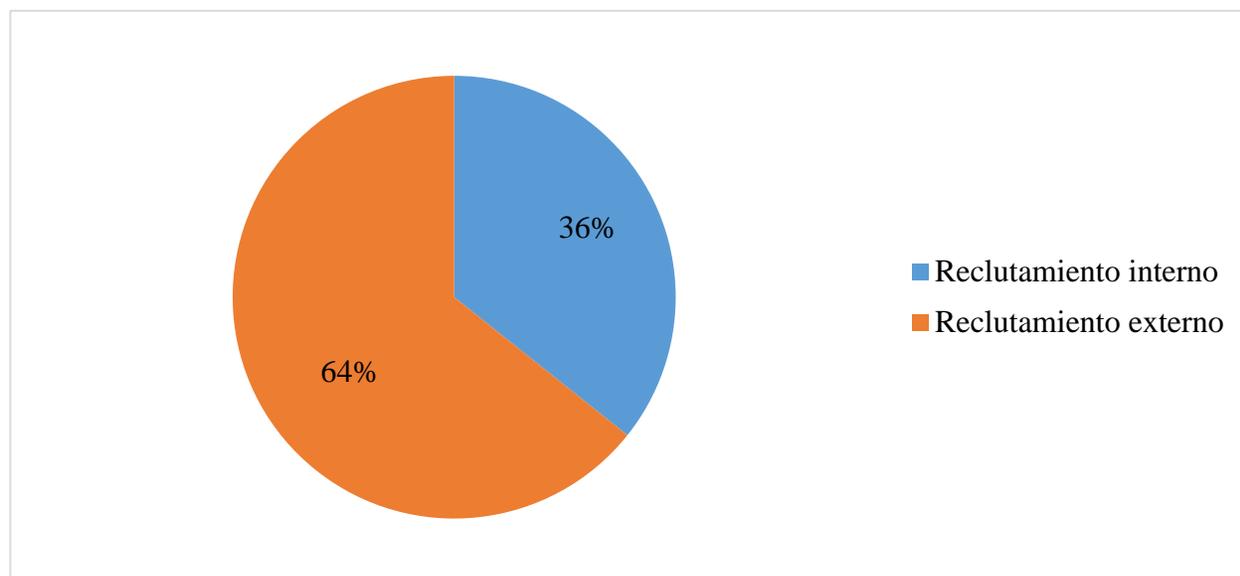


Gráfico 8. Tipo de reclutamiento.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se ha podido identificar que, aproximadamente 4 de cada 10 colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Guaranda se sometió a un proceso de reclutamiento interno y 6 de cada 10 tuvo un proceso de reclutamiento externo ante una vacante disponible. La mayor parte del personal de la institución ha realizado un proceso de reclutamiento externo, esta situación se presenta por que la institución ha realizado de forma pública y abierta la convocatoria de vacantes disponibles; mientras que el reclutamiento interno es acogido por el personal que realizan labores de voluntariado.

Tabla 7

¿Cuál es el tipo de contrato que posee actualmente en la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Contrato indefinido	23	58%	57,5	57,5
Contrato ocasional	14	35%	35,0	92,5
Contrato provisional	3	8%	7,5	100,0
Otros	0	0%	0,0	
Total	40	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

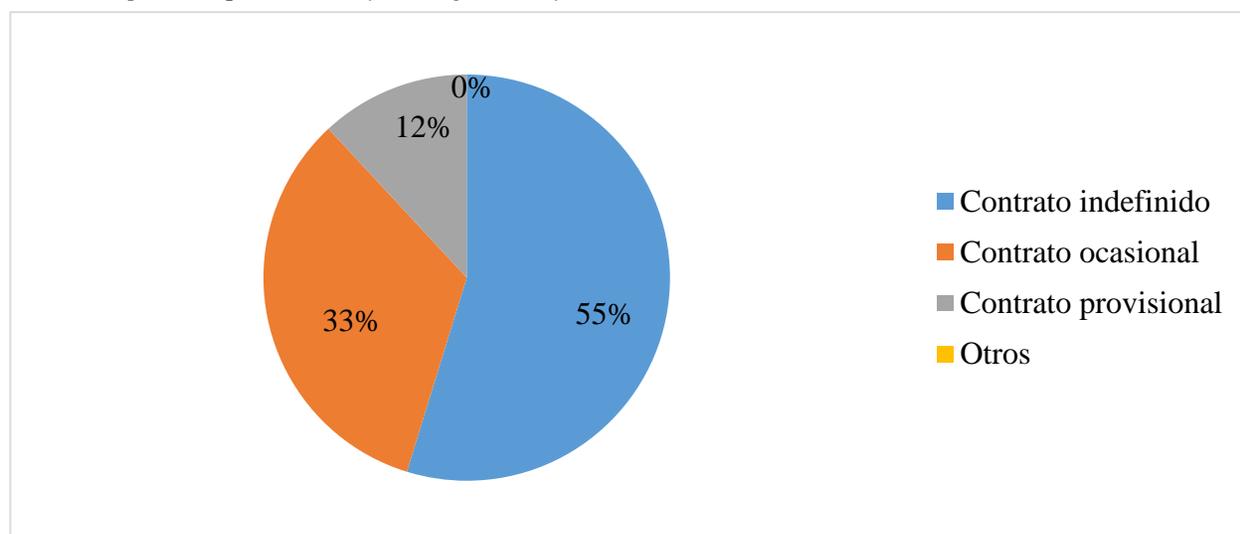


Gráfico 9. Tipo de contrato.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Por medio de la encuesta aplicada se identificó que, 6 de cada 10 trabajadores cuenta con un contrato indefinido, 3 de cada 10 posee un contrato ocasional y 1 de cada 10 tiene un contrato provisional. Se puede evidenciar que la mayor parte del personal que labora bajo contrato indefinido es porque fueron contratados con el Código de Trabajo, aquellos que cuentan con contrato ocasional es porque en la actualidad se encuentran sujetos a la Ley Orgánica del Servidor Público y de Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público; quienes cuentan con contratos provisionales son de libre remoción según el Jefe de Talento Humano.

Tabla 8

¿Cómo califica el tipo de inducción que recibió cuando ingreso a la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	17%	16,7	16,7
Muy bueno	20	48%	47,6	64,3
Bueno	14	33%	33,3	97,6
Regular	1	2%	2,4	100,0
Malo	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

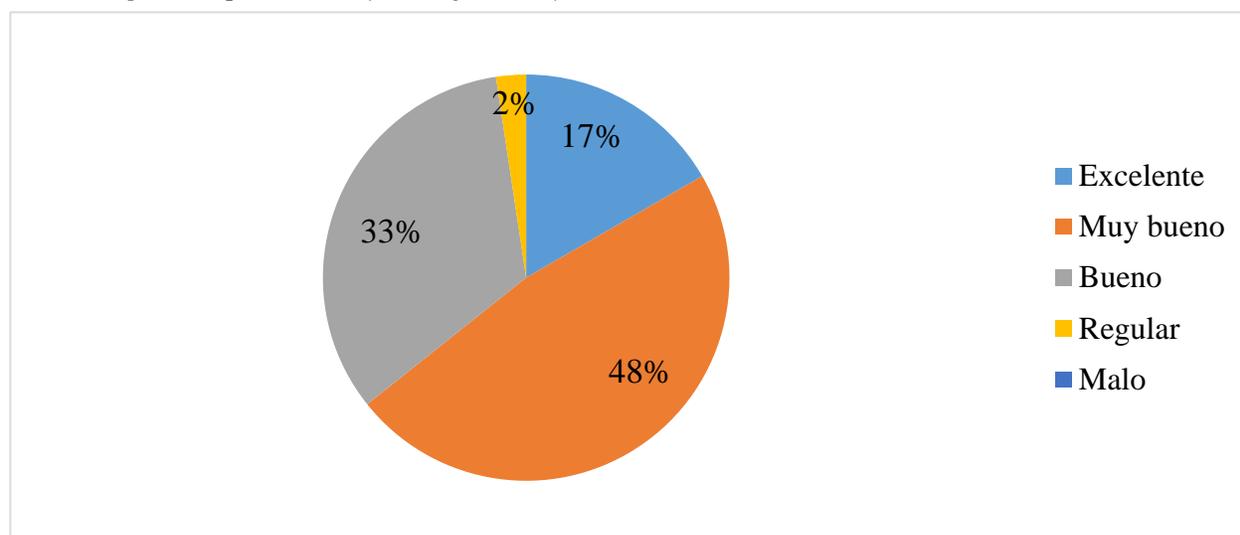


Gráfico 10. Calificación al tipo de inducción que reciben cuando ingresan a la institución.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Los encuestados manifestaron que, aproximadamente 2 de cada 10 colaboradores califica el tipo de inducción que recibieron al momento de ingresar a la institución como excelente, 5 de cada 10 considera como muy bueno, 3 de cada 10 manifiesta que fue bueno y con un mínimo porcentaje lo califica como malo. Esta situación se presenta porque para incorporarse como miembro del Cuerpo de Bomberos debían aprobar satisfactoriamente el curso de formación profesional que en algunos casos lo brindaba la propia institución o como también aquellas escuelas de formación profesional de Bomberos del país.

Tabla 9

¿Qué tan importante considera la inducción para fortalecer el desempeño laboral del Talento Humano incorporado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sumamente importante	17	40%	40,5	40,5
Muy importante	20	48%	47,6	88,1
Algo importante	4	10%	9,5	97,6
Poco importante	0	0%	0,0	
Nada importante	1	2%	2,4	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

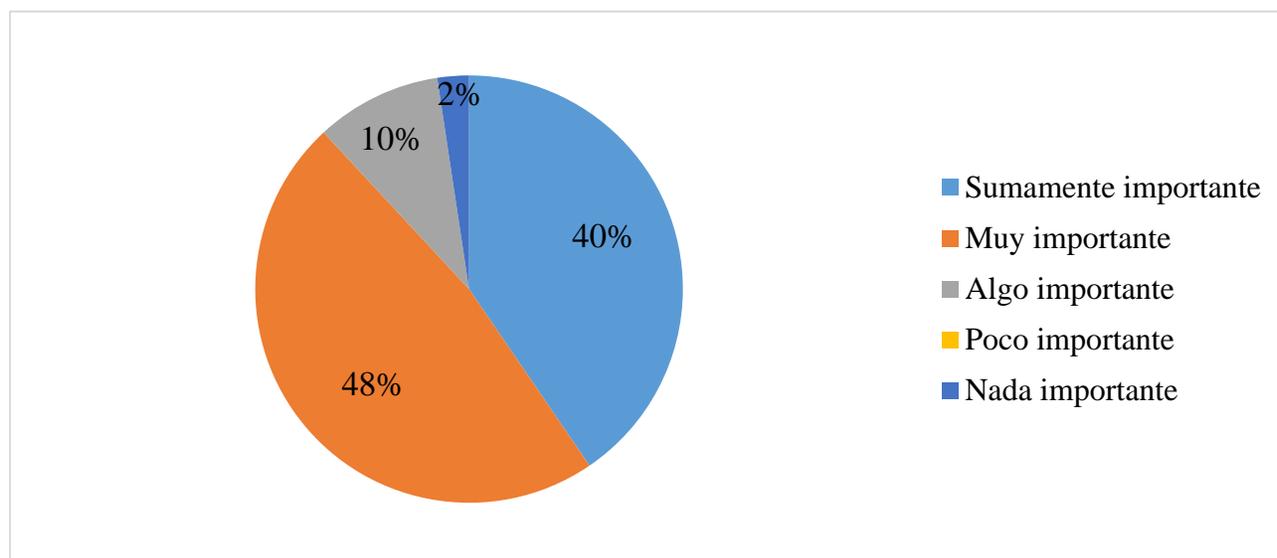


Gráfico 11. Importancia de la inducción para fortalecer el desempeño laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se ha podido identificar que, 4 de cada 10 colaboradores encuestados consideran que la inducción es sumamente importante para fortalecer el desempeño laboral del personal incorporado; mientras que 5 de cada 10 afirman que es muy importante, 1 de cada 10 lo toma como algo importante y mientras que en menor proporción expresan que la inducción es nada importante. La importancia que le otorgan a la inducción el personal Administrativo como Operativo es porque, les facilita tener un mejor desenvolvimiento laboral y una rápida adaptación al área de trabajo.

Tabla 10

¿Cada que tiempo evalúan el resultado de su trabajo en la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Mensual	9	21%	21,4	21,4
Trimestral	1	2%	2,4	23,8
Semestral	9	21%	21,4	45,2
Anual	17	40%	40,5	85,7
Nunca	6	14%	14,3	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

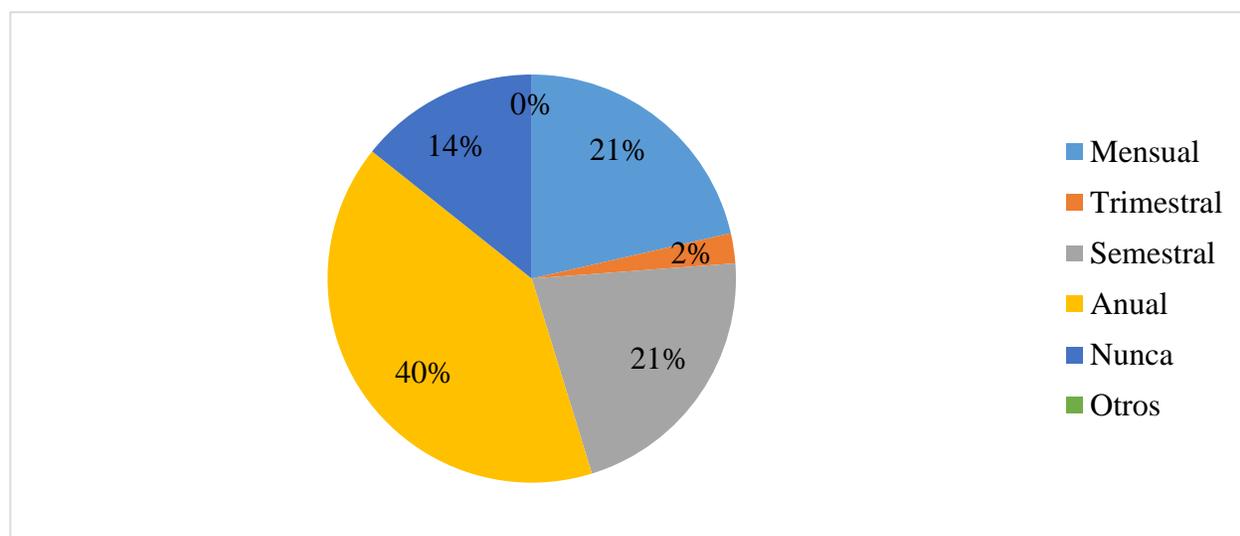


Gráfico 12. Tiempo en el que se realiza la evaluación de resultados.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas se ha determinado que, en un mayor porcentaje el personal es evaluado anualmente; mientras que en valores más bajos manifiestan que son evaluados mensualmente y semestralmente; y de manera poco representativa afirma que se realiza de forma trimestral, conjuntamente con aquellos que mencionan nunca haber sido evaluados. Mediante los resultados obtenidos podemos evidenciar deficiencias en la evaluación del desempeño que se realiza al personal, ya que no manifiestan con exactitud cada que tiempo son sometidos a evaluación y una parte del personal dice nunca haber sido evaluado por la entidad.

Tabla 11

¿Cómo califica la evaluación del desempeño que realiza la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	12%	11,9	11,9
Muy bueno	18	43%	42,9	54,8
Bueno	13	31%	31,0	85,7
Regular	2	5%	4,8	90,5
Malo	4	10%	9,5	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

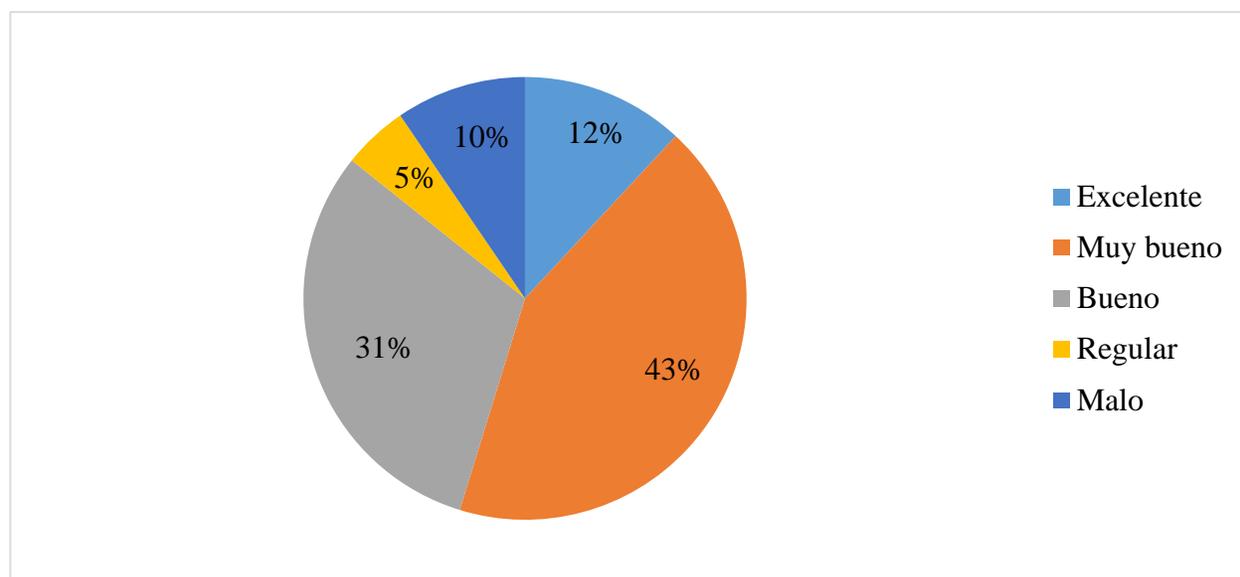


Gráfico 13. Calificación de la evaluación del desempeño.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas aplicadas se ha podido determinar que, mayoritariamente los encuestados supieron calificar la evaluación del desempeño como muy bueno y bueno; mientras que una parte del personal lo considera como regular y malo. Se puede identificar que el personal considera a la evaluación del desempeño como satisfactoria, esta situación puede ser dada porque los resultados de las evaluaciones son favorables, por otro lado, los servidores que consideran que la evaluación es regular y mala se debe a que en algunos casos no han sido sujetos a evaluación.

Tabla 12

¿Qué tan importante considera la evaluación del desempeño para el mejoramiento en el puesto y en la aplicación de competencias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sumamente importante	18	43%	42,9	42,9
Muy importante	20	48%	47,6	90,5
Algo importante	3	7%	7,1	97,6
Poco importante	1	2%	2,4	100,0
Nada importante	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

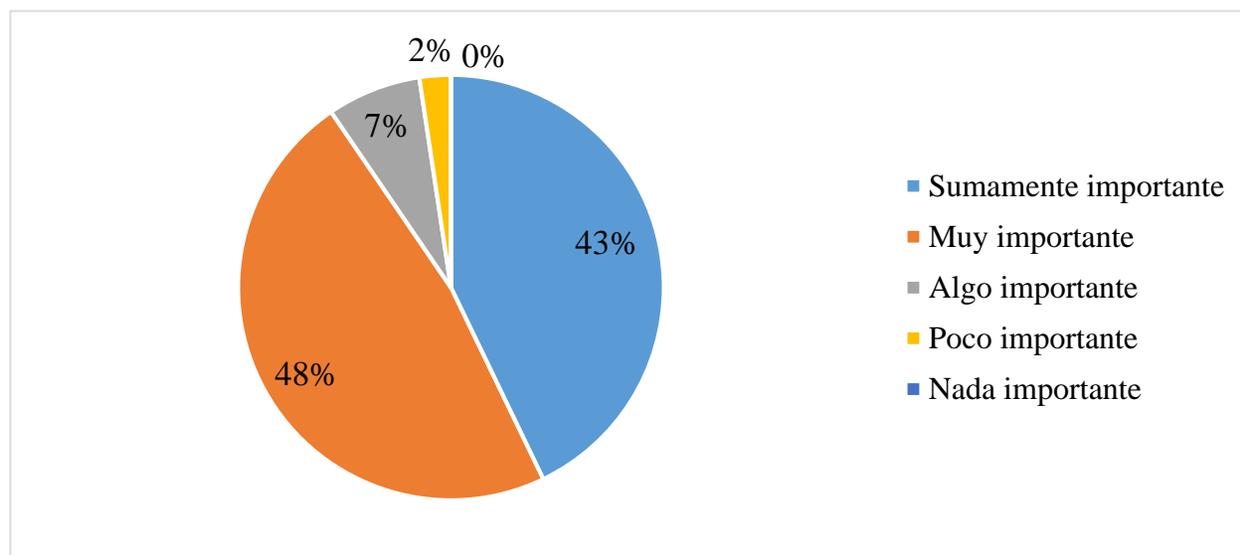


Gráfico 14. Importancia de la evaluación del desempeño.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se puede identificar que, gran parte del personal encuestado considera que la evaluación del desempeño es sumamente importante y muy importante, mientras que con un menor porcentaje lo califican como poco importante. La mayor parte de los encuestados le dan gran importancia a la evaluación del desempeño porque les permite mejorar su desempeño en sus puestos de trabajo y en la aplicación de competencia; mientras que un grupo minoritario le da poca importancia a la evaluación, esto se debe porque en algunos casos no han sido evaluados.

Tabla 13

¿Qué ha hecho la institución ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Seminarios	1	2%	2,4	2,4
Cursos	34	81%	81,0	83,3
Talleres	1	2%	2,4	85,7
Ninguno	6	14%	14,3	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

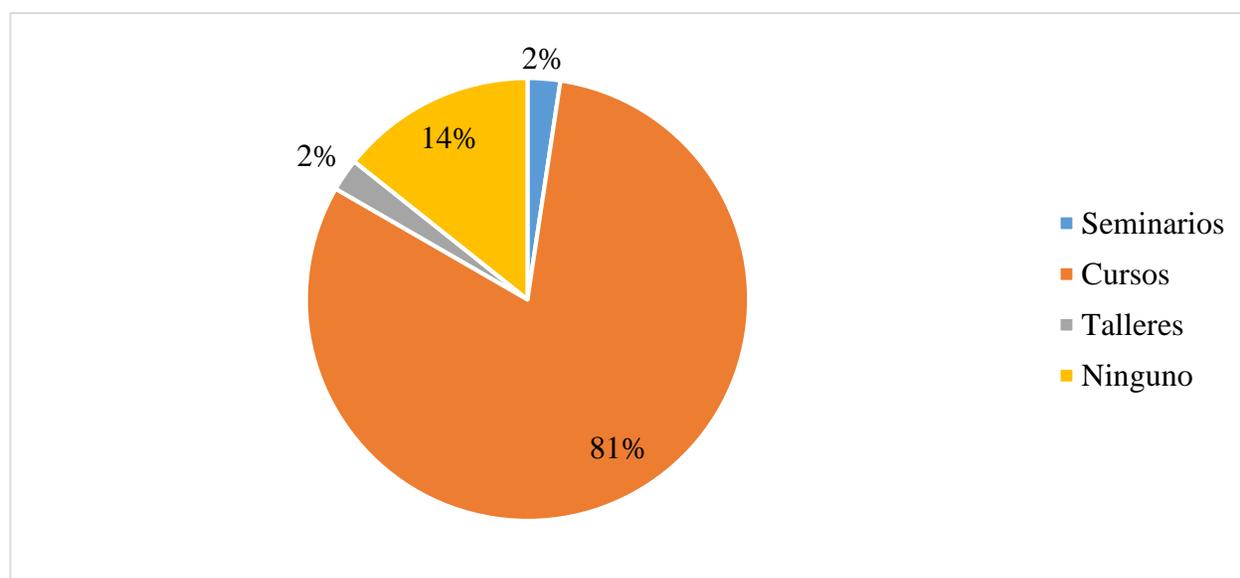


Gráfico 15. Acciones que realiza la entidad ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados manifestaron que reciben cursos como retroalimentación, mientras que en un menor porcentaje afirma recibir seminarios, talleres y ningún tipo de retroalimentación. Mediante la información obtenida se pudo deducir que la institución ante los resultados desfavorable en la evaluación del desempeño les proporciona cursos para mejorar su desempeño laboral; mientras que una parte de los encuestados dicen no haber recibido ningún tipo de retroalimentación porque en algunos casos no han sido evaluados.

Tabla 14

¿Qué tan importante es el fluido de información en el desempeño de su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sumamente importante	20	48%	47,6	47,6
Muy importante	22	52%	52,4	100,0
Algo importante	0	0%	0,0	
Poco importante	0	0%	0,0	
Nada importante	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

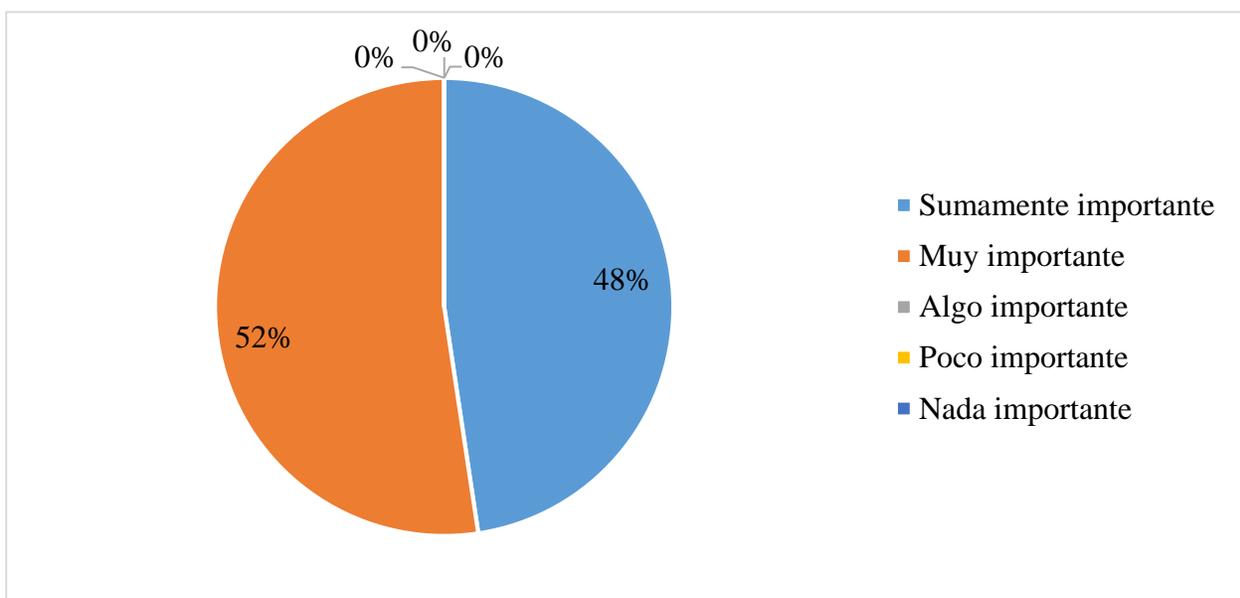


Gráfico 16. Importancia de fluido de información en el desempeño de su trabajo.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se puede identificar que mayoritariamente el personal considera que es sumamente importante y muy importante el fluido de información. Se puede determinar que la información es importante para brindar un servicio de forma ágil y oportuna a la colectividad del Cantón Guaranda.

Tabla 15

¿Cómo calificaría usted la motivación al personal que brinda la Institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	10%	9,5	9,5
Muy bueno	10	24%	23,8	33,3
Bueno	15	36%	35,7	69,0
Regular	12	29%	28,6	97,6
Malo	1	2%	2,4	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

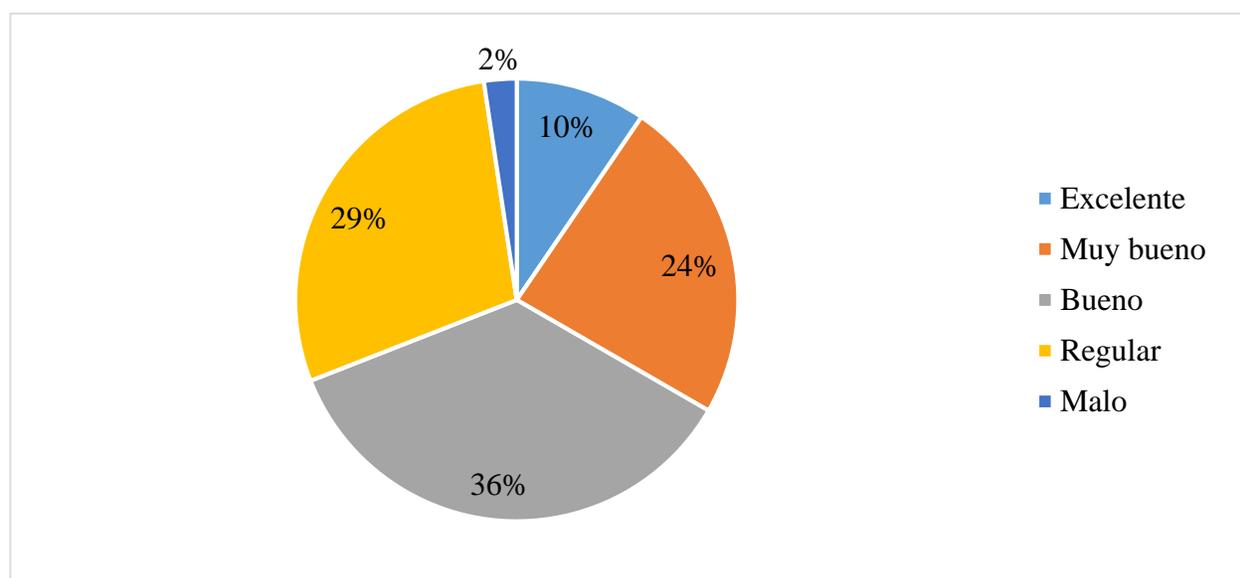


Gráfico 17. Calificación de la motivación al personal que brinda la Institución

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta se pudo determinar que, aproximadamente 1 de cada 10 encuestados califica a la motivación que brinda la institución como excelente, 2 de cada 10 muy bueno, 4 de cada 10 lo califica como bueno; mientras que 3 de cada 10 lo considera como regular y en menor porcentaje afirman que es malo. Se puede evidenciar que hay cierta insatisfacción en el personal porque en muchos casos no les ha brindado ningún tipo de motivación, esto se podría deber a que la entidad no cuenta con un plan de motivación para el personal.

Tabla 16.

¿Qué tan importante considera que es la motivación para el desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sumamente importante	26	62%	61,9	61,9
Muy importante	14	33%	33,3	95,2
Algo importante	2	5%	4,8	100,0
Poco importante	0	0%	0,0	
Nada importante	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

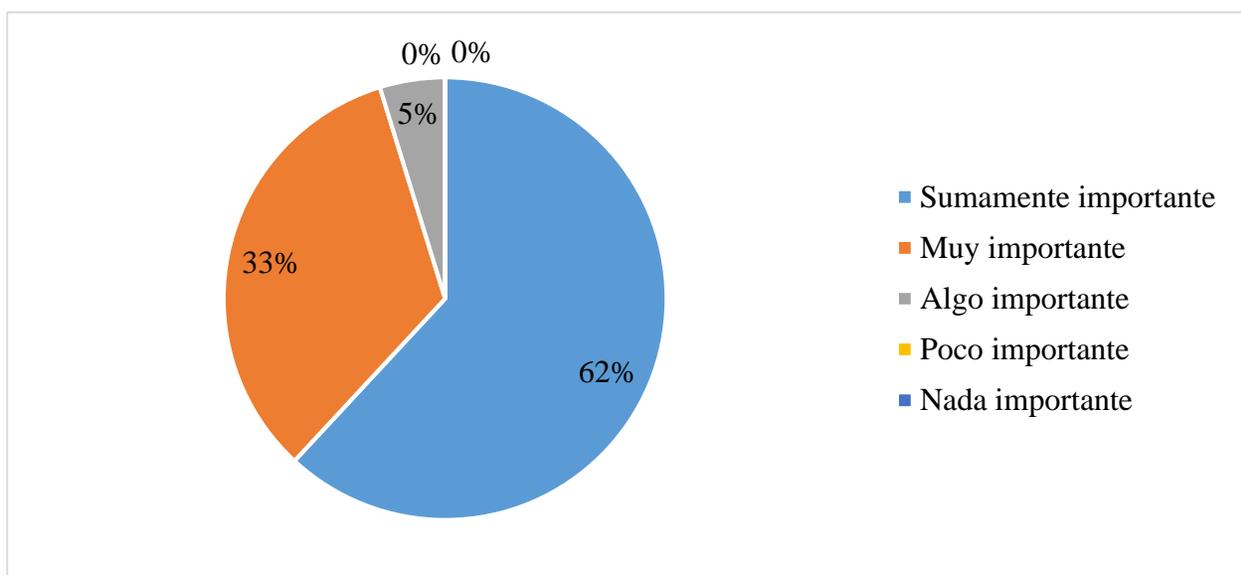


Gráfico 18. Importancia de la motivación para el desempeño laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados manifestaron que la motivación es sumamente importante y muy importante y con una menor calificación consideran como algo importante. Esto se debe a que la motivación fortalece e impulsa al personal a desempeñarse de mejor manera.

Tabla 17

¿Usted ha recibido algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	7%	7,1	7,1
Casi siempre	3	7%	7,1	14,3
Algunas veces	9	21%	21,4	35,7
Casi nunca	8	19%	19,0	54,8
Nunca	19	45%	45,2	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

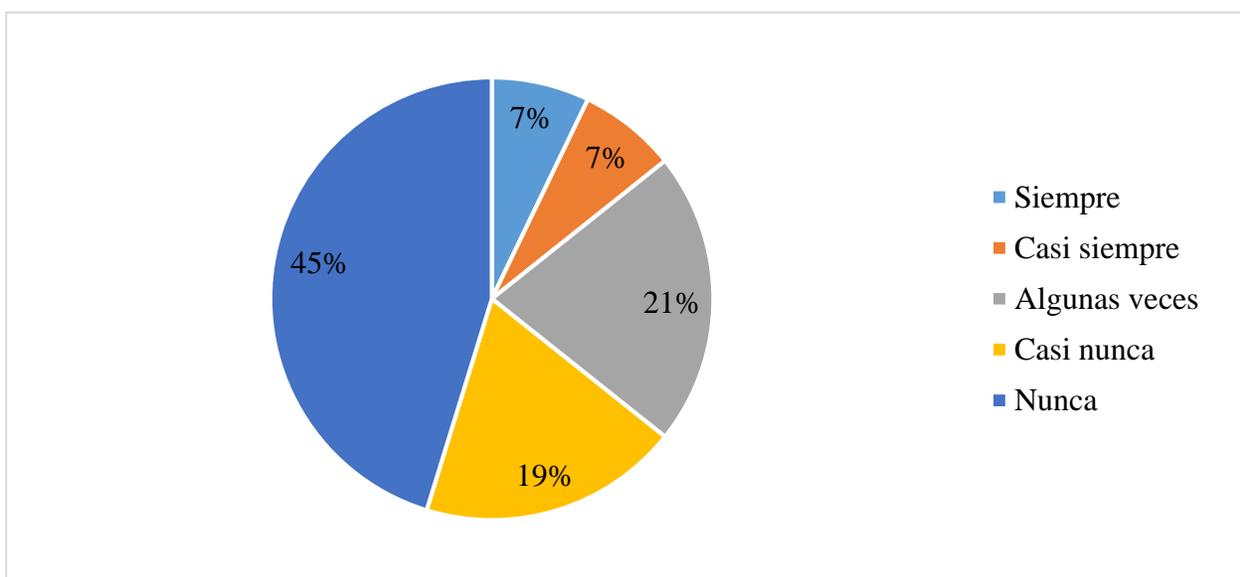


Gráfico 19. Recibió algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se ha podido identificar que, la mayoría de los encuestados manifiestan nunca haber recibido algún tipo de reconocimiento, mientras que en menor porcentaje afirma haber sido reconocidos en algunas ocasiones y en proporciones poco significativas afirman que siempre y casi siempre ha sido reconocidos por la entidad. Esto se debe a que no cuenta con un plan de reconocimiento que englobe a todo el personal, por su adecuado desempeño laboral en la institución.

Tabla 18

¿Considera usted que su salario está acorde al trabajo que desempeña en la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	7	17%	16,7	16,7
De acuerdo	21	50%	50,0	66,7
En desacuerdo	12	29%	28,6	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	5%	4,8	100,0
Total	42	100%	100,00	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

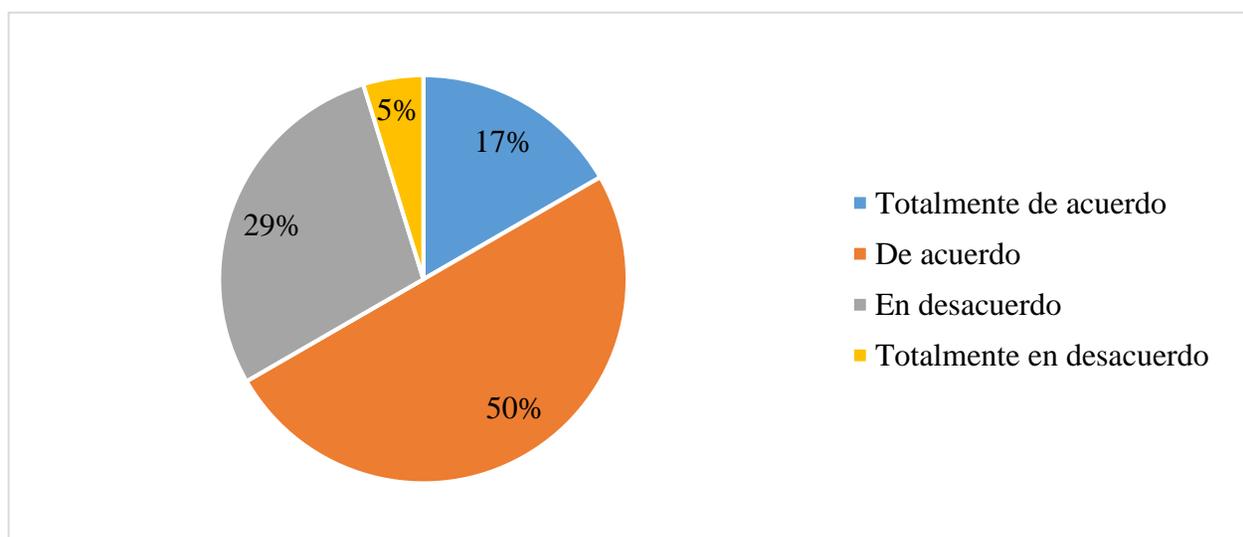


Gráfico 20. Su salario está acorde al trabajo que desempeña en la institución.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas aplicadas se ha podido determinar que, 2 de cada 10 colaboradores considera estar totalmente de acuerdo con su salario, 5 de cada 10 está de acuerdo; 3 de cada 10 manifiesta estar en desacuerdo y en un menor porcentaje manifiestan estar totalmente en desacuerdo con el ingreso económico que perciben. Esta situación de conformidad con el salario se da porque en muchos casos manifestaban que no podían exigir un incremento salarial, por otra parte, quienes están en desacuerdo argumentan que el trabajo que realizan implica un alto riesgo y no se sienten remunerados adecuadamente en función de la actividad laboral que llevan a cabo.

Tabla 19.

¿Cuál de las siguientes alternativas influiría de mejor manera en su motivación en el trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Reconocimiento social	13	31%	31,0	31,0
Autorrealización	13	31%	31,0	61,9
Salario	2	5%	4,8	66,7
Estabilidad y seguridad laboral	14	33%	33,3	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

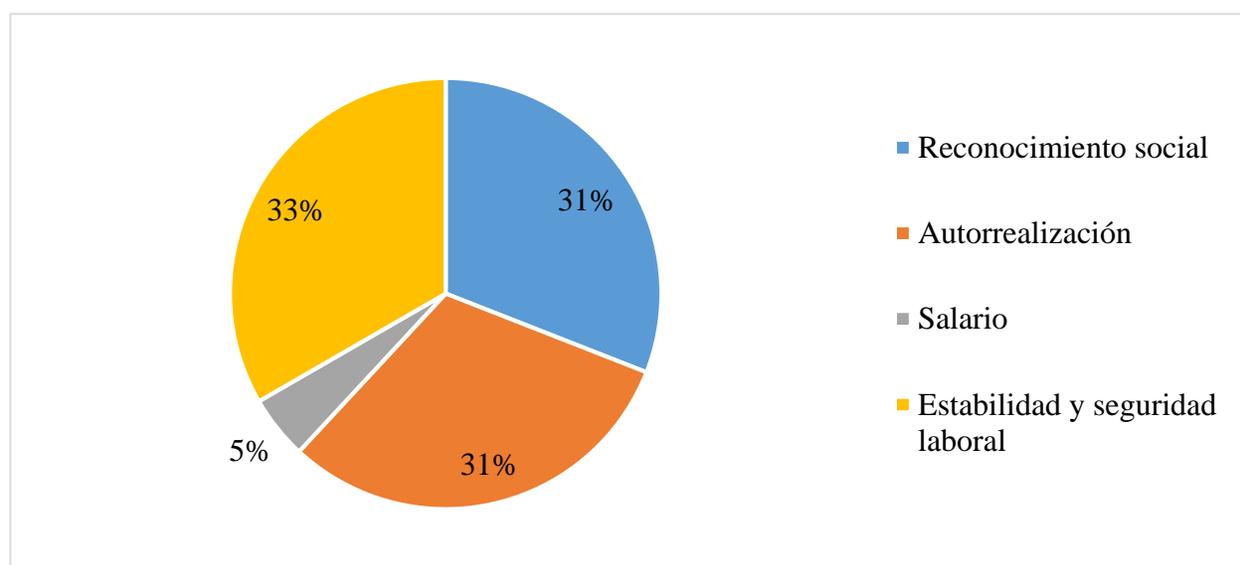


Gráfico 21. Factores que influyen en su motivación laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Se puede determinar que, 3 de cada 10 trabajadores optan por el reconocimiento social y la autorrealización como forma de ser motivado, de igual manera 4 de cada 10 elige la estabilidad y seguridad laboral; mientras que en menor proporción se inclinan por el salario como fuente de motivación. Es situación se presenta porque el personal siente la necesidad de cumplir una escala de necesidades que le permitan estar bien consigo mismo y desempeñar de mejor manera su actividad laboral.

Tabla 20

¿Cada que tiempo recibe capacitaciones por parte de la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Mensual	5	12%	11,9	11,9
Trimestral	5	12%	11,9	23,8
Semestral	8	19%	19,0	42,9
Anual	22	52%	52,4	95,2
Nunca	2	5%	4,8	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

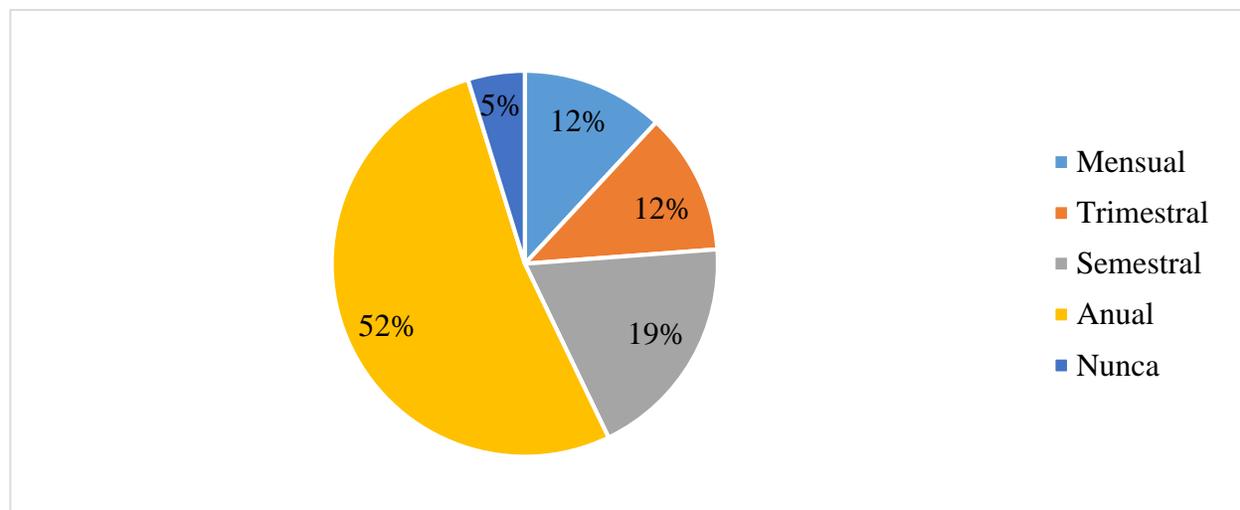


Gráfico 22. Cada que tiempo recibe capacitaciones.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

Por medio de la presente encuesta se pudo determinar que, la mayoría del personal es capacitado anualmente, mientras que en menor porcentaje manifiestan que fueron capacitados de manera mensual, trimestral y semestralmente y tan solo una mínima parte de los trabajadores manifestaron nunca haber recibido algún tipo de capacitación. Se pudo identificar que el personal no recibe una adecuada distribución en cuanto a las capacitaciones ya que algunos colaboradores afirman haber recibido más capacitaciones que otros en el año, esto a pesar de que, según el jefe de Bomberos y el responsable de talento humano a inicios de cada año presentan su plan de capacitación.

Tabla 21

¿Cómo se siente con la capacitación que recibió de la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente satisfecho	7	17%	16,7	16,7
Muy satisfecho	25	60%	59,5	76,2
Poco satisfecho	9	21%	21,4	97,6
Nada satisfecho	1	2%	2,4	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

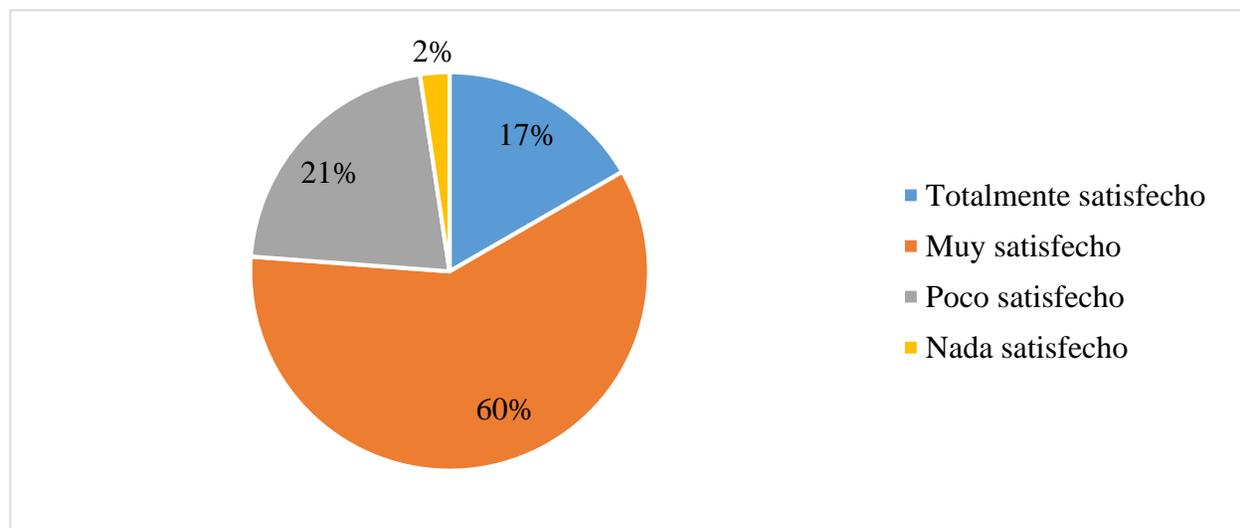


Gráfico 23. Cómo se sintió con la capacitación que recibió.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se puede apreciar que 6 de cada 10 empleados se encuentran muy satisfechos con la capacitación que recibieron, mientras que 2 de los 10 poseen poca satisfacción. Se puede determinar que la capacitación que brinda la institución es satisfactoria para gran parte de los colaboradores porque las temáticas abordadas fueron pertinentes en relación a las actividades que desempeñan; en cambio quienes manifiestan su insatisfacción se considera que es, el personal que no ha recibido con mayor frecuencia y en algunos casos ningún tipo de capacitación.

Tabla 22

¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sumamente importante	28	67%	66,7	66,67
Muy importante	14	33%	33,3	100,00
Algo importante	0	0%	0,0	
Poco importante	0	0%	0,0	
Nada importante	0	0%	0,0	
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

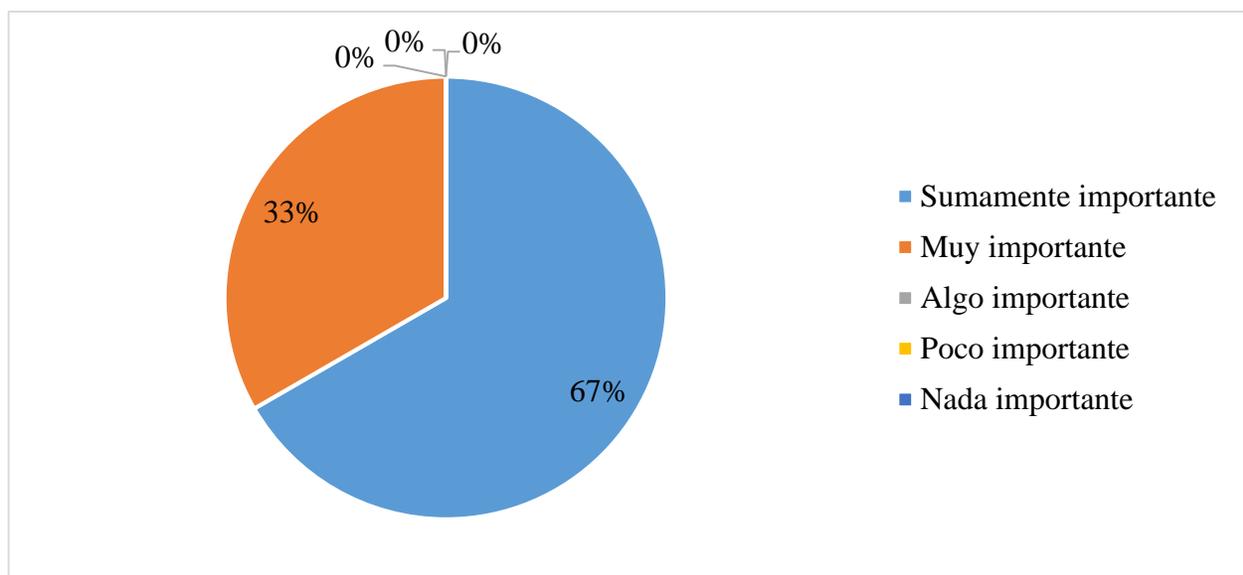


Gráfico 24. Importancia de la capacitación para el desempeño laboral.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019).

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se puede identificar que, la mayor parte del personal considera que la capacitación es sumamente importante. Se puede deducir que los trabajadores consideran que la capacitación es importante porque les permite tener una preparación y actualización continua de conocimientos que le permita desempeñar sus funciones de mejor manera y prestar a la colectividad un buen servicio en cuanto a prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Tabla 23

¿Cómo calificaría la relación entre el personal Directivo y Operativo en la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	5%	4,8	4,8
Muy bueno	5	12%	11,9	16,7
Bueno	9	21%	21,4	38,1
Regular	20	48%	47,6	85,7
Malo	6	14%	14,3	100,0
Total	42	100%	100,0	

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019)

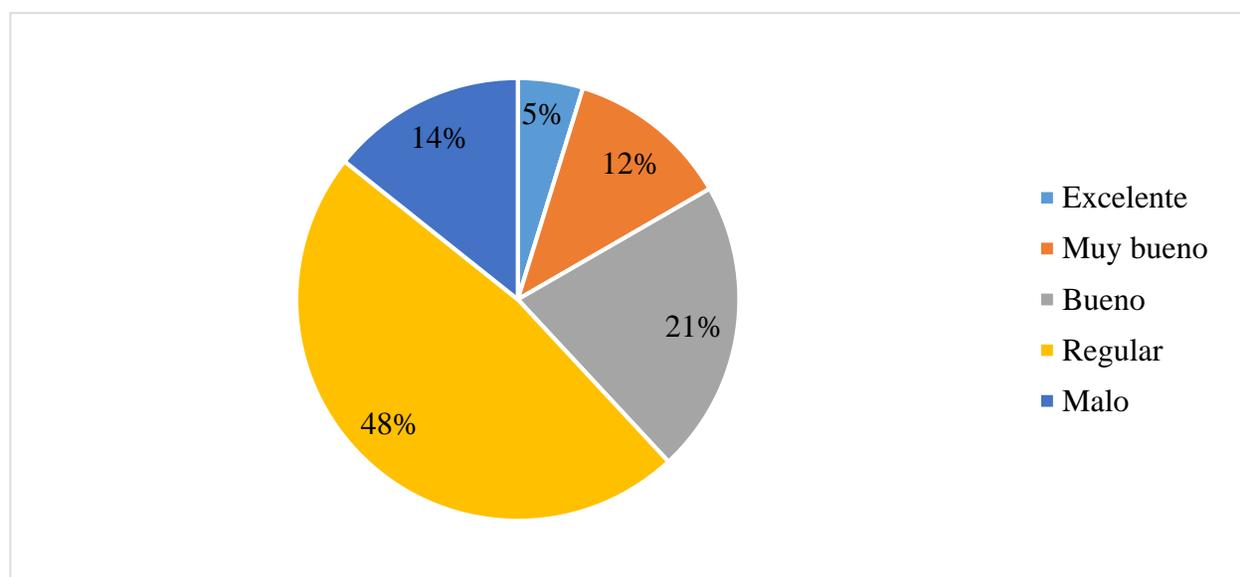


Gráfico 25. Calificación de la relación entre el personal Directivo y Operativo.

Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019)

Análisis e interpretación

Según la encuesta aplicada tenemos que, la mayor parte de colaboradores afirman que la relación entre el personal Directivo y Operativo no posee gran afinidad ya que la califican como regular y mala en algunos casos, mientras que minoritariamente lo catalogan como buena. Esta situación puede ser porque no existen actividades que promueva un mejor clima laboral entre el personal.

Tabla 24
Principales hallazgos de las encuestas aplicadas al CBCG.

N°	de	Hallazgos
Pregunta		
1		La mayor parte del personal que labora en la institución corresponde al área operativa para brindar sus servicios las 24 horas del día.
2		El nivel de instrucción académica que predomina en la institución es secundario.
3		El perfil laboral del personal probablemente si tiene relación con la actividad laboral que llevan a cabo.
4		El proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución no está muy bien definido, por lo que genera cierta incertidumbre en los aspirantes Bomberiles.
5		El Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda en su mayoría ha llevado un tipo de reclutamiento externo, aunque en el último proceso de admisión 2019 se realizó de manera interna ya que, se dio prioridad al personal que realizaba labores de voluntariado en la institución desde hace dos años.
6		El personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda lleva a cabo sus contrataciones por medio de la Ley Orgánica del Servidor Público y de Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, proporcionando de esta manera contratos ocasionales para quienes se incorporen a las filas del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.
7		La inducción que proporciona la institución se encuentra en parámetros aceptables ya que, para incorporarse como miembro del Cuerpo de Bomberos deben aprobar

-
- satisfactoriamente el curso de formación profesional, que brinda la entidad o como también aquellas escuelas de formación profesional de Bomberos del país.
- 8 El personal del Cuerpo de Bomberos considera de gran importancia la inducción para fortalecer el desempeño en sus puestos de trabajo.
- 9 Los resultados demuestran que existen deficiencias en el proceso de evaluación de desempeño ya que difieren en el tiempo de evaluación.
- 10 Muestran los resultados que, la calificación que otorgan a la evaluación del desempeño se encuentran en parámetro satisfactorio por la mayor parte del personal.
- 11 Existe un porcentaje significativo y favorable en cuanto a la importancia de la evaluación del desempeño, ya que de esta manera les permite mejorar en el ámbito laboral.
- 12 La información demuestra que la institución proporciona cursos que les ayudan a mejorar su desempeño ante resultados desfavorables de las evaluaciones.
- 13 La mayor parte del Cuerpo Bomberil considera que la información es importante para brindar un servicio de manera ágil y oportuna.
- 14 En cuanto a la motivación se puede identificar que existe insatisfacción en el personal, ya que no cuentan con un plan de motivación e incentivos, que les impide desarrollarse de la mejor manera en su área laboral.
- 15 El personal Bomberil considera que la motivación es de gran importancia para el adecuado desempeño laboral.
- 16 La institución no cuenta con un plan de reconocimiento por el adecuado desempeño laboral de sus trabajadores.
-

-
- 17 La mayoría de quienes prestan el servicio mencionan estar de acuerdo con el salario recibido.
- 18 Entre los factores más relevantes que motivan al personal en su área de trabajo tenemos; autorrealización, el reconocimiento social, estabilidad y seguridad laboral.
- 19 Se pudo identificar que el personal no recibe una adecuada distribución en cuanto a las capacitaciones ya que algunos colaboradores afirman haber recibido más capacitaciones que otros en el año.
- 20 La mayor parte del personal considera que la capacitación que recubrieron abordaron temáticas pertinentes a las actividades que desempeñan, presentando de esta manera un nivel de satisfacción aceptable.
- 21 Gran parte del personal Bomberil considera que la capacitación es sumamente importante para su adecuado desempeño laboral.
- 22 Se puede identificar que la relación existente entre el personal Directivo y Operativo de la institución no se encuentra en su mejor momento.

*Fuente: Encuesta Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.
Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019)*

Entrevista al Jefe de Bomberos y Jefe de Talento Humano

1. ¿Cómo define la Gestión del Talento Humano?

Jefe de Bomberos. - En toda institución tiene un Jefe de Talento Humano, en el Cuerpo de Bomberos tenemos un Jefe de Talento Humano, que él se encarga de todas actividades tanto del personal administrativo como Operativo es el eje de la constitución.

Jefe de Talento Humano. - La gestión del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos actualmente es muy buena progresiva, incluye políticas, incentivos y todas las normas, y reglamentos que tenemos en el Cuerpo de Bomberos para que sea de mejor manera el Talento Humano, la eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan a diario Cuerpo de Bomberos enmarcados en la misión institucional.

2. ¿Cómo se está llevando la gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - El departamento de Talento Humano en la institución se está llevando bien, como se mencionó anteriormente el departamento de Talento Humano se encarga de todas las necesidades, inquietudes y los problemas internos de los miembros del Cuerpo de bomberos.

Jefe de Talento Humano.- Se encuentran sujetas a las normas y reglamentos internos del Cuerpo de Bomberos en cuanto a la Gestión, que forma parte de la Gestión del Talento Humano de la institución en base a ello nosotros estamos siempre alineados a lo que dice la normativa vigente, ya sean leyes, reglamentos, ordenanzas para poder nosotros cumplir con el trabajo y tener una mejor eficiencia, eficacia en las actividades de los compañeros.

3. ¿Cuenta actualmente con algún modelo de sistema de Gestión del Talento Humano?

Jefe de Bomberos. - Actualmente si contamos con un sistema de del Talento Humano, se encarga de velar por el bienestar del personal administrativo y Operativo, en toda institución hay

problemas internos donde el Talento Humano tiene una gestión para resolver. Es el encargado de todos los departamentos como la secretaria, contabilidad, tesorería, conminación social, Talento Humano y el departamento de prevención es el quien se encarga de toda la gestión que debe realizar un trabajador dentro de la institución. El objetivo del sistema de Gestión que lleva la institución es llevar adelante la institución y por ende al personal tanto Administrativo como Operativo; al preguntarle acerca del sistema de gestión nos dice que la institución si cuenta con un sistema de gestión autónomo.

Jefe de Talento Humano.- Si contamos con un sistema de Gestión del Talento Humano, anteriormente no existía un sistema de gestión ahora nosotros hemos hecho los trámites pertinentes para poder adquirir el sistema de la AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador), esto por la razón que el Cuerpo de Bomberos son adscritos al Municipio de Guaranda, ahora todos los cuerpo de Bomberos del país son adscritos a los municipios de sus respectivos cantones, entonces en base a ello nos facilitó el poder adquirir este sistemas de la AME y que de hecho este sistema están utilizando la mayoría de los Cuerpo de Bomberos del país, aquí en Bolívar tengo entendido que Chimbo, Caluma, Chillanes ya trabajan con este sistema, tengo entendió que el municipio lo hace, el EMAPAG también lo hace. Este sistema ha parte de ser de Talento Humano tiene algo muy bueno que tiene conexión con el sistema de contabilidad, tesorería y de guarda almacén y bienes entonces eso es muy bueno porque en este caso yo ingreso los datos de cada compañero en el sistema de Talento Humano para que la compañera contadora para hacer cualquier tipo de cuentas contables y ya tiene toda la información ahí y con eso nosotros estamos optimizando tiempo, recursos dinero. Este sistema es muy bueno porque todo lo tienen en línea, es un sistema muy completo.

4. ¿Cuál es el proceso para la incorporación de talento humano a la institución?

Jefe de Bomberos. - El proceso da inicio con la necesidad que tiene el Cuerpo de Bomberos de contar con un nuevo Talento Humano, por ende, los puestos son a libre remoción, el reclutamiento es acorde a fin del Talento Humano donde se publica a la plataforma con el fin de dar el nombramiento según su perfil.

Jefe de Talento Humano.- Nosotros siempre estamos enmarcados en la ley ya sea la LOSEP, la ley orgánica del servidor público, COESCOP o la ley de defensa contra incendios son las leyes que están relacionadas directamente con el Cuerpo de Bomberos, tenemos una ordenanza de incorporación del Cuerpo de Bomberos al GAD Guaranda, tenemos los reglamento internos y todos lo que nosotros hacemos están basados en la ley, en el caso de la incorporación a la institución en los últimos años usted sabe que para hacer la incorporación primero que debe existir un puesto vacante. Justifican y proceden con todo lo que dice la normativa que es igual para todas instituciones públicas.

5. ¿En qué casos se procede con la admisión de Talento Humano para la institución?

Jefe de Bomberos. - Se procede la admisión del Talento Humano cuando se termina el contrato de un personal, por ello que se procese a convocar a un proceso de contratación para ocupar la vacante o el puesto de trabajo. El departamento de talento es el encargado de verificar el currículum de postulante a ocupar el puesto de trabajo, en el caso de un personal Operativo es necesarios verificar todos los requisitos que se necesita para ser un Bombero.

Jefe de Talento Humano. - Todo es en base a la necesidad, el tamaño de la institución.

6. ¿Cuál es el contexto en el cual se lleva a cabo el proceso de reclutamiento de personal?

Jefe de Bomberos.- Se lleva a cabo por medio de la prensa donde se convoca al personal para integrar el Cuerpo de Bomberos esto depende de las necesidades que posea el Cuerpo de

Bomberos, cuando existe una vacante en la institución se da a conocer en el portal del Cuerpo de Bomberos en la página de YouTube donde se detalla todos los requisitos y posteriormente se les convoca a rendir la prueba de concurso de merecimientos, esto se realiza de manera interna y externa siempre y cuando cumplan con todos los parámetros que establece la ley.

Jefe de Talento Humano. - El reciente personal incorporado estuvieron trabajando dos años en la institución, que según la ley de Defensa contra incendios para ser bombero profesional entre otros requisitos dos años de haber cumplido con la institución trabajando continuamente y haber aprobado el curso de formación y de conducción a nivel nacional los mismos que están ubicados en Guayaquil, Quito e Ibarra. Para lo cual no se pudo adquirir cupo para estas entidades ya que solicitaban cien y como mínimo cincuenta para abrir la escuela de formación y solo contábamos con diez. COESCOP menciona que para ser una escuela de Bomberos certificada debe tener el aval de una escuela superior o de una universidad en este contexto, con la universidad estatal de Bolívar se realizó el convenio hicimos los trámites pertinentes, hicimos el informe, el currículo. Pudiendo lanzar el curso en caluma con el Cuerpo de Bomberos Guaranda abalizado por la Universidad Estatal de Bolívar, de esta manera cumplimos con lo que dice la ley, hicimos el curso de formación de Bomberos, los chicos aprobaron el curso de formación en la normativa interna del Cuerpo de Bomberos en el manual de normas técnica nos indica para ingresar un Bombero debe haber cumplido satisfactoriamente el curso de formación y logística.

7. ¿Cuáles son las áreas que intervienen en el proceso de reclutamiento?

Jefe de Bomberos. - Para realizar el proceso de reclutamiento intervienen las áreas de Talento Humano, la contadora y la jefatura, esto depende del puesto que va a ocupar una persona.

Jefe de Talento Humano. - En este caso en la normativa se habla de una comisión compuesta por, el jefe de Talento Humano, el jefe Operativo, jefe del departamento para el cual se

lo va a contratar, además menciona que, “no tiene muy claro, no se recuerda” de quienes intervienen directamente en este proceso.

8. ¿Cuenta con una Política de Reclutamiento?

Jefe de Bomberos. - Si se cuenta con una política de reclutamiento como ya se mencionó anteriormente.

Jefe de Talento Humano. - Tenemos una normativa, un manual de normas internas de talento en eso está todo lo que usted menciona con mucho gusto yo les puedo facilitar ese documento para que ustedes vean, ahí está todo, no recuerdo muy bien.

9. ¿Cuenta con algún plan de inducción para el nuevo personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - Sí, es un proceso de larga duración como una inversión a largo plazo donde el personal entra a un proceso de capacitación a largo tiempo, es decir que a ningún Bombero no se puede dar funciones de trabajo sin ser capacitado.

Jefe de Talento Humano. - Como plan no, tenemos en el manual que les estoy indicando que les voy a pasar, tenemos dedicados algunos artículos para el proceso de inducción, estimo que para dentro de dos meses poder contar con ese plan, que afirma ser beneficioso.

10. ¿En base a que evalúa el desempeño del personal Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - Se lo realiza en base a todas las actividades que realizan y en función a lo que establece la ley, como en también en los parámetros que posee la institución.

Jefe de Talento Humano. - Al trabajo de ellos, les voy a pasar también el plan de evaluación del desempeño, en lo que respecta al desempeño del personal, se coge a los jefes departamentales y en base a eso con juntamente con ellos se va a establecer que nomás son las preguntas y que nomás se las va hacer en la evaluación del desempeño, en base a cada departamento.

11. ¿Cuáles son los indicadores que se toman en consideración para realizar la evaluación del desempeño?

Jefe de Bomberos. - Se toma en consideración lo que indica la ley, se les realiza un banco de preguntas relacionadas con lo que establece la ley y la institución.

Jefe de Talento Humano. - A parte de los indicadores por cada área de ellos, también tenemos indicadores como de trabajo en equipo, puntualidad, respeto; también se le toma en cuenta redacción, ortografía, es decir, que abarca todo.

12. ¿Cada que tiempo se realiza la evaluación del desempeño al talento humano?

Jefe de Bomberos. - La evaluación se lo realiza anualmente.

Jefe de Talento Humano. - La ley lo establece que cada año.

13. ¿Qué ha hecho la institución ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño?

Jefe de Bomberos. - Ante resultados desfavorables se les da un tiempo de una semana para que pueda rendir la evaluación nuevamente.

Jefe de Talento Humano. - En la ley, en la normativa interna nos dice que cuando sale un resultado insuficiente tiene un tiempo para volver a tomar la prueba; una vez que se le vuelve a tomar la prueba y sigue con eso entonces vienen las sanciones dependiendo de las notas que saque incluso la destitución; todo eso se encuentra en el plan que le voy a pasar.

14. ¿Existe alguna matriz para la evaluación del desempeño para el personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - Si existe, donde el departamento de Talento Humano es el encargado de realizar el banco de preguntas previo a una revisión por la jefatura para la realización de las evaluaciones.

Jefe de Talento Humano. - Si tienen tenemos una matriz, es un modelo de evaluación que por lo general lo utilizan las instituciones públicas, de hecho, esta en el ministerio de trabajo.

15. ¿Cómo se lleva a cabo la motivación y compensación en la institución?

Jefe de Bomberos. - Existe una previa conversación con el personal ante cualquier situación que se le haya presentado tanto al personal Administrativo como Operativo donde dificulte su trabajo, todo esto está a cargo del departamento de Talento Humano.

Jefe de Talento Humano.- En la institución nosotros contamos con un acuerdo ministerial donde habla sobre las compensaciones a los Cuerpos de Bomberos del país, por la razón que, en otras instituciones pagan horas extras cuando el trabajo lo requiere y que cuenten con presupuesto, en el Cuerpo de Bomberos como es un horario especial de trabajo el personal de la institución laboran las 24 horas seguidas por la presencia de emergencias como incendios forestales y desastres naturales de gran magnitud, donde el personal Operativo e incluso los Administrativos por ley estamos obligados a acudir al llamado de emergencia sin importar si estecemos de vacaciones o francos, entonces por la peculiaridad del trabajo Bomberil el acuerdo ministerial establece que tiene que darse una compensación anual al personal Operativo, esto depende de la certificación presupuestaria con un techo de un salario básico unificado, también dentro de esa compensación abarca las horas extras e incentivos que suelen darse al personal Operativo de manera anual.

16. ¿Considera importante contar con un Plan de desarrollo en base a la satisfacción de necesidades del personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - Si es importante para que la institución siga adelante porque si no hubiera el Plan de desarrollo no hubiera motivación para el trabajador como por ejemplo en el día

del bombero se les motiva mediante un ascenso o una condecoración al personal que tenga 10 años en adelante laborando dentro de la institución.

Jefe de Talento Humano. - Actualmente no se cuenta con el plan de desarrollo en base a la satisfacción de necesidades, lo que tenemos por separado es, que se realiza anualmente un control médico a todo el personal, como también realizamos condecoraciones por los años de servicio y obviamente es muy importante contar con un plan de este tipo para mantener satisfecho al personal.

17. ¿Cuenta con un plan de incentivos al personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

Jefe de Bomberos. - No existe ningún un plan de incentivos para el personal Administrativo como Operativo, solo se cuenta con un incentivo económico de un sueldo básico al personal cuando se les convoca de manera urgente, en ocasiones donde existe la presencia de una emergencia, este incentivo se lo hace una vez al año.

Jefe de Talento Humano. - No contamos con un plan de incentivos al personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

18. ¿Cómo promueve en la institución un buen clima laboral?

Jefe de Bomberos. - Se promueve mediante una buena comunicación, que debe existir una buena relación con todo el personal y velar por el Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Jefe de Talento Humano. - Se promueve con el respeto principalmente, es decir que los problemas que tengan los trabajadores hay que solucionarlos de la mejor manera, haciendo también actividades de recreación dedicando un tiempo libre a la semana para que de esa manera se dé un buen clima laboral, todo lo que se ha mencionado no tenemos como un plan sino como una incitativa que se lo realizara.

19. ¿Cuenta la institución con un plan de capacitación?

Jefe de Bomberos. - Si cuenta la institución con un plan de capacitación que se lo realiza anualmente y que está bajo la responsabilidad de Talento Humano.

Jefe de Talento Humano. - Si contamos con un plan de capacitación que se presenta cada enero de cada año es decir anualmente a través de la unidad de Talento Humano, esto se lo realiza en base a las necesidades del personal, es decir identificado quien es el personal que ya han recibido los cursos y también a quienes les hace falta recibir los cursos.

20. ¿Cuáles son los proyectos de capacitación que sea llevado a cabo de enero a julio por ejemplo?

Jefe de Bomberos. - Existe diferentes tipos de capacitación tanto para el personal administrativo como Operativo, en la actualidad no se ha podido cumplir al 100%, por la falta de centros que brinde capacitaciones específicamente para los Bomberos, pero cuando ha existido la oportunidad de capacitar al personal Administrativo como Operativo se ha enviado a aquellos que aún no han sido capacitados, con el objetivo de que se encuentren en un mismo nivel de conocimientos y habilidades.

Jefe de Talento Humano. - El más importante es la formación de los Bomberos como también el plan de capacitación que se realiza al personal Bomberil, también contamos con cursos de sistemas de GPS, en compras públicas siempre se le hace la policitud al personal. Para el mes de julio a diciembre enviaremos al personal Administrativo a los cursos que se ha planificado, también estamos trabajando en un plan de capacitación en un proyecto macro en convenio con la Universidad Estatal de Bolívar ya que las escuelas de formación tienen que estar avalados por una Universidad en base a eso vamos a realizar un plan para todo el personal Operativo, donde se formaran en perfeccionamiento Bomberil, ascenso Bomberil, entre otros cursos que se les brindara

al personal Operativo. Existen también otros tipos de cursos a nivel nacional que brinda instituciones públicas como el SECAP e incluso otros centros de Cuerpos de Bomberos que tienen la facilidad de brindar diferentes tipos de cursos, también existen empresas privadas que brindan otros tipos de cursos para el Cuerpo de Bomberos. Hay que tener en cuenta que los cursos que necesitan los Bomberos no son cursos que se encuentran o se adquieren de manera fácil.

Tabla 25

Principales hallazgos de las entrevistas aplicadas al personal Directivo del CBCG.

N°	de	Hallazgos
Pregunta		
Administración del Talento Humano		
1		Mediante las entrevistas realizadas se ha podido identificar que, no tienen una definición clara acerca de la gestión del Talento Humano que se lleva a cabo en la institución.
2		Mediante las entrevistas realizadas a los Directivos se pudo detectar que, existen diferencias en cuanto al conocimiento sobre la Gestión del Talento Humano que lleva el Cuerpo de Bomberos de Guaranda, puesto que, quien supo dar mayor información es el Jefe de Talento Humano.
3		Según la Dirección de Talento humano la institución si cuenta con un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano denominado AME que es el modelo de la Asociación de Municipalidades del Ecuador. En nuestra investigación se encontró que no es un modelo exclusivo de Talento Humano, sino es una herramienta para el desarrollo de las municipalidades del Ecuador, es decir que, es una guía para las nuevas autoridades electas, y así puedan iniciar un nuevo periodo de gestión.
Admisión del Talento Humano		
4		Se puede identificar que, tanto el Jefe de Bomberos como el Director de Talento Humano no proporcionan una respuesta clara en relación a cuál es el proceso para la incorporación de Talento Humano a la institución.
5		El contexto en el cual se llevó a cabo el proceso de reclutamiento del personal es interno, ya que recientemente según el Jefe de Talento Humano se dio prioridad al personal de voluntariado, sin embargo el Jefe de Cuerpo de Bomberos menciona que el proceso de admisión fue de manera externa e interna.
6		Se ha podido identificar que, no tienen establecidos las áreas que intervienen en el proceso de reclutamiento, ya que, en sus respuestas mencionan a áreas diferentes para la incorporación del nuevo personal.

7 Mediante las entrevistas realizadas a los Directivos existen contradicciones en cuanto a la existencia de un plan de inducción orientado al nuevo personal; el Jefe de Talento Humano menciona que sería beneficioso contar con un plan de inducción.

Evaluación de desempeño

8 Por medio de las entrevistas aplicadas se pudo conocer que la evaluación del desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos se lo realiza en base a los parámetros, al departamento y las actividades.

9 El personal del Cuerpo de Bomberos es evaluado anualmente, para conocer su nivel de desempeño.

10 Ante los resultados desfavorables en la evaluación del desempeño, la institución otorga un tiempo de retroalimentación al personal para que obtengan un resultado favorable ante la evaluación.

11 La institución si cuenta con un modelo de evaluación, que utiliza las instituciones públicas y que se encuentran en el ministerio de trabajo.

Motivación y compensación

12 En la institución existe la compensación económica anual, en función de la certificación presupuestaria, sin embargo, podemos identificar que no poseen un plan estructurado de motivación y compensación para el personal.

13 Se puede identificar que la institución no cuenta con un plan de desarrollo en base a la satisfacción de necesidades del personal del Cuerpo de Bomberos Guaranda.

14 Los Directivos promueven un buen clima laboral mediante la comunicación, el respeto y actividades de recreación.

15 La institución si cuenta con un plan de capacitación, mismo que se presenta de manera anual.

16 La institución está realizando proyectos de capacitación, donde el personal administrativo serán los beneficiarios, también en convenio con la Universidad Estatal de Bolívar, el personal Operativo se formaran en perfeccionamiento y ascenso Bomberil.

Cumplimiento de objetivos

A través de la investigación y el análisis de resultados se identificó nudos críticos en la Gestión del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Guaranda, que dificultan en su buen desempeño laboral. Es por esta razón que consideramos importante buscar estrategias de mejoramiento que ayuden a corregir aquellas falencias encontradas en la Administración del Talento Humano, proceso de Admisión del Talento Humano, Evaluación del Desempeño y Motivación del personal. Es por esta situación que ponemos en consideración estrategias de Gestión del Talento Humano que ayude a la organización a mejorar el accionar con referencia al Capital Humano, permitiendo incrementar el desempeño labora en sus áreas de trabajo.

Tabla 26

Estrategias de Gestión de Talento Humano para el mejoramiento del desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Administración de Talento Humano				
Estrategias	Objetivos	Tareas	Presupuesto	Responsables
Adoptar un Sistema Integral de Gestión de Talento Humano que se adapte a las necesidades de la institución.	Fortalecer el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.	Construcción de un Sistema Integral de Gestión de Talento Humano basado en competencias.	\$ 50	Jefe del Cuerpo de Bomberos
		Realizar los lineamientos de los procesos de Talento Humano.	\$ 0	Jefe de Talento Humano
		Brindar las herramientas necesarias para la correcta administración de personal.	\$ 50	
Admisión del Talento Humano				
Implementar un manual de reclutamiento y selección de personal.	Mejorar el proceso de admisión del Talento Humano.	Determinación las etapas del proceso de reclutamiento y selección.	\$ 0	Jefe del Cuerpo de Bomberos, Jefe de Talento Humano y
		Flujo gramas por esquemas de las etapas del proceso de reclutamiento del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.	\$ 50	Departamento de Comunicación Social
		Socialización del proceso de admisión con las partes interesadas en llenar una vacante.	\$ 100	

		Evaluación del desempeño		
Proponer un plan de evaluación de desempeño en base a los puestos y en las competencias.	Incrementar el nivel de desempeño del personal.	Analizar el nivel de desarrollo de las competencias laborales.	\$ 0	Jefe del Cuerpo de Bomberos, Jefe de Talento Humano
		Determinación del valor relativo de cada puesto de trabajo.	\$ 0	
		Establecer un cronograma de evaluación con sus respectivos evaluadores.	\$ 0	
		Identificar los métodos de evaluación de desempeño a utilizar.	\$ 0	
		Determinar el tipo de retroalimentación ante los resultados obtenidos.	\$ 0	
		Motivación		
Sistema de motivación basado en: Reconocimiento social, Autorrealización, Estabilidad y seguridad laboral.	Incrementar el nivel de motivación del personal del Cuerpo de Bomberos.	Otorgar reconocimiento por su adecuado desempeño laboral.	\$ 100	Jefe del Cuerpo de Bomberos, Jefe de Talento Humano y Departamento de Comunicación Social
		Brindar facilidades que permitan la superación y capacitación especializada de los servidores.	\$ 0	
		Proporcionar implementos de protección y su utilización adecuada.	\$ 8000	
		Charlas sobre seguridad laboral para precautelar su integridad física.	\$ 400	

Generación de actividades de integración	Mejorar las relaciones entre el personal	Establecer un cronograma de integración.	\$ 0	Jefe de Talento Humano y
	Administrativo y Operativo	Realizar encuentros deportivos	\$ 300	Departamento de Comunicación
		Celebración de fechas especiales (Cumpleaños, día de la madre, día del padre, entre otros)	\$ 500	Social

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019.)

Conclusiones

La investigación realizada al Cuerpo de Bomberos de Guaranda nos ha permitido conocer como la Gestión del Talento Humano (administración, admisión, evaluación del desempeño, motivación e incentivos) incide en el desempeño laboral en las áreas de trabajo.

Por medio de la fundamentación teórica se logró el análisis de las variables; Gestión del Talento Humano y desempeño laboral, identificadas en el tema de investigación, permitiendo así realizar el estudio de manera amplia, detalla y con el sustento científico que requirió la investigación.

Mediante las herramientas e instrumentos de investigación se logró la obtención de información de manera ordenada, la misma que sirvió para diagnosticar e identificar los principales hallazgos sobre la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

A través de la investigación realizada se puede apreciar que, el Cuerpo de Bomberos de Guaranda no cuenta con un modelo de Gestión de Talento Humano que fortalezca el desempeño laboral, por el cual la institución está trabajando con el sistema de gestión la AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador), que está orientada a la gestión institucional de las entidades municipales para el buen gobierno local.

Se puede apreciar que el proceso de reclutamiento, selección y contratación e inducción que lleva a cabo la institución no está bien definido por los Directivos del Cuerpo de Bomberos de Guaranda, por lo que afectaría al desempeño laboral en las áreas de trabajo, además podría generar ciertas inquietudes en cuanto a la transparencia de la admisión del personal.

En cuanto a la evaluación del desempeño se pudo llegar a conocer que, no se está aplicando de una forma adecuada el plan de evaluación que posee la institución, además se pudo detectar que no se encuentran bien dirigidos los métodos de evaluación, por la cual no se puede aplicar planes de mejora que otorguen una retroalimentación adecuada y oportuna que le permita fortalecer el desempeño laboral de Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Se puede concluir que la motivación para el personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda es de gran importancia, es por ello que se ha identificado la existencia de factores como el reconocimiento social, la autorrealización, estabilidad y seguridad laboral; que lograrían influir de mejor manera en su motivación en el trabajo, mejorando así su nivel de desempeño.

Se puede concluir que el Cuerpo de Bomberos requiere de estrategias alineadas a las bases fundamentales de la Gestión del Talento Humano que permita mejorar el desempeño laboral del personal.

Recomendaciones

Mediante la investigación realizada se sugiere la aplicación de las estrategias enfocadas a la Gestión del Talento Humano:

Se recomienda adaptar un modelo de gestión de talento humano que se adapte a las necesidades de la institución a fin de que le permita fortalecer el desempeño laboral en las áreas de trabajo del Cuerpo de Bomberos de Guaranda.

Implementar un manual de admisión de personal donde se detalle el proceso de reclutamiento, selección y contratación e inducción que servirá para llevar a cabo las necesidades de requerimientos de puesto que posea la institución, para dotar al Cuerpo de Bomberos de Guaranda con un personal altamente calificado y de esta manera obtener un buen desempeño laboral.

En cuanto a la evaluación se sugiere la aplicación de la estrategia de evaluación de desempeño basado en los puestos y competencias, que permita incrementar el nivel de desempeño laboral en el personal del Cuerpo de Bomberos.

Elaboración de un sistema de motivación basado en el reconocimiento social, la autorrealización, estabilidad y seguridad laboral, que permita un mayor nivel de satisfacción en el personal y de esta manera se genere un sentido de pertenencia hacía la institución y con ello mejorar considerablemente el desempeño laboral.

Bibliografía

Referencias Bibliográficas

Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (2012). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (Seta edición). México: Trillas, S.A.

Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico de las Entidades de Seguridad*. Recuperado de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2017_codigoseguridadciudadana_ecu.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Bonilla Castro, F. X., & Monar Gavilanez, E. J. (2017). *Gestión del talento humano y su impacto en el ejercicio competente de los métodos de trabajo del área administrativa de la Unidad Educativa las Naves, Cantón las Naves, Provincia Bolívar. 2016* (Trabajo de grado, Universidad Estatal de Bolívar). Recuperado de <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1797/1/informr%20final%20%20-%20copia.pdf>

Castillo Contreras, R. del C. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones* (primera edición). Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

Cedeño Rosado, M. Á., & Vera Morante, D. L. (2016). *Diseño y propuesta de modelo de gestión de talento humano para ser aplicado en la Empresa Naturpharma S.A.* (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5680>

- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría, Proceso y Práctica*. Bogotá, Colombia: McGRAW - HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Octava Edición). México: Mc Graw Hill.
- Concejo Municipal. *Ordenanza Municipal Cantón Guaranda de integración del Cuerpo de Bomberos del cantón al Gobierno Autónomo Descentralizado.* , (2014).
- Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda. (2017). *Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda. Revista Institucional CBMCG, 1, 40.*
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición). México: Perarson Educación de México, S.A. de C.V.
- El Bombero. (2013). Así comenzaron los bomberos. Recuperado 7 de junio de 2019, de Noticias y Foros de Bomberos website: <https://www.elbombero.cl/foro/threads/as%C3%AD-comenzaron-los-bomberos.30993/>
- Etkin, J. R. (2013). *Gestión de la complejidad en las organizaciones: la estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires, Argentina: Grancia S.A.
- Gómez Campaña, G. O. (2015). *La gestión del talento humano y su influencia en el proceso de capacitación y formación del personal de la Unidad de Negocios Hydroagoyán, CELECEP Corporación Eléctrica del Ecuador Empresa Pública, cantón Baños, provincia de Tungurahua* (Tesis de maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/12479>

- Jiménez, A., Marcos, S., Arce, E., & Hillier-Fry, C. (2011). *Gestión del talento y competitividad* (Primera edición). España: Almuzara.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea* (Sexta edición). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional* (Séptima edición). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.
- La Comisión de Legislación. (2009). *Ley de Defensa Contra Incendios*. Recuperado de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/11.-Ley-de-Defensa-Contra-Incendios.pdf>
- Monesterolo Lencioni, G. (2010). *Instituciones de derecho laboral individual Herramientas Didacticas* (tercera edición). Quito, Ecuador: Departamento jurídico editorial – CEP.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (PEARSON EDUCACIÓN,). México.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera edición). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Organización Internacional del trabajo. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad* (Primera edición). Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.
- Quick, N. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Tercera edición). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Ríos Giraldo, R. M. (2016). *El Talento Humano en los Sistemas de Gestión* (Segunda Edición). Bogotá, Colombia: ICONTEC.

- Tamami Yasuma, R. A. (2016). Diseño de un sistema de gestión del talento humano para fortalecer el desempeño laboral de los servidores del MIES, de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar. Recuperado 29 de mayo de 2019, de http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8477?fbclid=IwAR254KxW5ceB5k1Fxrdo32VEtQ_0fsuzJY_MaO2UhR7r0jGnffMmNvB8cxE
- Travez Remache, E. E. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi* (Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12398>
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Vera Montoya, Á. A. (2016). *Estrategia de gestión organizacional para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Buena Fe* (Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES”). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4645/1/TUQADM007-2016.pdf>
- Villagra Villanueva, J. A. (2016). *Indicadores de gestión: Un enfoque práctico* (Primera edición). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- West, M. (2004). *Negocios positivos, los secretos de la Gestión de los Equipos de Trabajo* (Primera Edición). Barcelona: Naturart, S.A.

Anexos

Anexo 1. Presupuesto

PRESUPUESTO				
N°	DETALLE	CANTIDAD / Unidad	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Resma de papel bond	1	4	4
2	Impresiones a blanco y negro	500	0,03	15
3	Impresiones color	500	0,1	50
4	Carpeta de perfil	1	0,5	0,5
5	Anillados	6	1,5	9
6	Alimentación	244	2	488
7	Transporte	732	0,35	256,2
8	Esferos gráficos	2	0,35	0,7
9	Empastados	2	25	50
TOTAL				873,4

Elaborado por: Vásquez Mariuxi y Barragán Jimmy (2019.)



Anexo 3. Encuesta.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Encuesta dirigida al personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda “C.B.G.”

Objetivo.- Obtener información de la situación actual sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente el siguiente cuestionario y responda las siguientes interrogantes.

Marque con una (X) la opción que considere apropiada.

CUESTIONARIO.

Género.

Masculino ()

Femenino ()

1. ¿Qué función desempeña dentro de la institución?

Operativo ()

Administrativo ()

Voluntariado ()

2. ¿Cuál es su nivel de instrucción Académica?

Primaria ()

Secundaria ()

Universitaria ()

Ninguna ()

3. ¿Considera que existe relación entre su perfil profesional y su actividad laboral?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

4. ¿Cómo considera usted el proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo la institución para la incorporación del talento humano?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

5. ¿Para llegar a desempeñar su cargo cual fue el tipo de reclutamiento por el cual conoció la vacante?

Reclutamiento interno ()

Reclutamiento externo ()

6. ¿Cuál es el tipo de contrato que posee actualmente en la institución?

Contrato indefinido ()

Contrato ocasional ()

Parcial o permanente ()

Otros () ¿Cuáles? _____

7. ¿Cómo califica el tipo de inducción que recibió cuando ingreso a la institución?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

8. ¿Qué tan importante considera la inducción para fortalecer el desempeño laboral del talento humano incorporado?

- Sumamente importante ()
- Muy importante ()
- Algo importante ()
- Poco importante ()
- Nada importante ()

9. ¿Cada que tiempo evalúan el resultado de su trabajo en la institución?

- Mensual ()
- Trimestral ()
- Semestral ()
- Anual ()
- Nunca ()
- Otros () ¿Cuáles?_____

10. ¿Cómo califica la evaluación del desempeño que realiza la institución?

- Excelente ()
- Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

11. ¿Qué tan importante considera la evaluación del desempeño para el mejoramiento en el puesto y en la aplicación de competencias?

Sumamente importante ()

Muy importante ()

Algo importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

12. ¿Qué ha hecho la institución ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño?

Seminarios ()

Cursos ()

Talleres ()

13. ¿Qué tan importante es el fluido de información en el desempeño de su trabajo?

Sumamente importante ()

Muy importante ()

Algo importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

14. ¿Cómo calificaría usted la motivación al personal que brinda la Institución

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

15. ¿Qué tan importante considera que es la motivación para el desempeño laboral?

- Sumamente importante ()
Muy importante ()
Algo importante ()
Poco importante ()
Nada importante ()

16. ¿Usted ha recibido algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral?

- Siempre ()
Casi siempre ()
Algunas veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

17. ¿Considera usted que su salario está acorde al trabajo que desempeña en la institución?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

**18. ¿Cuál de las siguientes alternativas influiría de mejor manera en su motivación en
él trabajo?**

Reconocimiento social ()

Autorrealización ()

Salario ()

Estabilidad y seguridad laboral ()

19. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones por parte de la institución?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

Nunca ()

20. ¿Cómo se siente con la capacitación que recibió de la institución?

Totalmente satisfecho ()

Muy satisfecho ()

Poco satisfecho ()

Nada satisfecho ()

21. ¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el desempeño laboral?

Sumamente importante ()

Muy importante ()

Algo importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

22. ¿Cómo calificaría la relación entre el personal Directivo y Operativo en la institución?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 4. Entrevista.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Entrevista dirigida a la Dirección del Cuerpo de Bomberos de Guaranda

1. ¿Cómo define la gestión del talento humano?
2. ¿Cómo se está llevando la gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos de Guaranda?
3. ¿Cuenta actualmente con algún modelo de sistema de Gestión del talento humano?
4. ¿Cuál es el proceso para la incorporación de talento humano a la institución?
5. ¿En qué casos se procede con la admisión de talento humano para la institución?
6. ¿Cuál es el contexto en el cual se lleva a cabo el proceso de reclutamiento de personal?
7. ¿Cuáles son las áreas que intervienen en el proceso de reclutamiento?
8. ¿Cuenta con una Política de Reclutamiento?
9. ¿Cuenta con algún plan de inducción para el nuevo personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?
10. ¿En base a que evalúa el desempeño del personal Cuerpo de Bomberos de Guaranda?
11. ¿Cuáles son los indicadores que se toman en consideración para realizar la evaluación del desempeño?
12. ¿Cada que tiempo se realiza la evaluación del desempeño al talento humano?
13. ¿Qué ha hecho la institución ante resultados desfavorables en la evaluación del desempeño?
14. ¿Existe alguna matriz para la evaluación del desempeño para el personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?

15. ¿Cómo se lleva a cabo la motivación y compensación en la institución?
16. ¿Considera importante contar con un Plan de desarrollo en base a la satisfacción de necesidades del personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?
17. ¿Cuenta con un plan de incentivos al personal del Cuerpo de Bomberos de Guaranda?
18. ¿Cómo promueve en la institución un buen clima laboral?
19. ¿Cuenta la institución con un plan de capacitación?
20. ¿Cuáles son los proyectos de capacitación que sea llevado a cabo de enero a julio por ejemplo?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE TITULACIÓN 2019.pdf (D61285088)
Submitted: 12/17/2019 5:47:00 PM
Submitted By: mariuxivasquez1096@gmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

TRABAJO DE TITULACION GEMA.docx (D45319537)
PACHERRES VENTURA STEFANNY SOLANHS DEL MILAGRO.docx (D40182173)
Proyecto de investigación del GADPB.docx (D49289953)
https://oig.cepal.org/sites/default/files/2017_codigoseguridadciudadana_ecu.pdf
https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
<http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1797/1/informr%20final%20%20-%20copia.pdf>
<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/11.-Ley-de-Defensa-Contra-Incendios.pdf>
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5129/UPSE-TAE-2019-0102.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instances where selected sources appear:

